



Presse-Information

Kfz-Werkstätten aus Kundensicht noch nicht im digitalen Zeitalter angekommen

Hamburg, 02. Dezember 2016. Die Hälfte (52%) der deutschen Neuwagenkäufer meint, die Kundenkommunikation ihrer bevorzugten Kfz-Werkstatt sei noch nicht im digitalen Zeitalter angekommen. Insbesondere Kunden von freien Werkstätten (63%) und Werkstattketten (65%), doch auch 45 Prozent der Kunden von Vertragswerkstätten, bemängeln die fehlende Kommunikation via E-Mail, WhatsApp oder Online-Portalen, wie eine aktuelle Befragung des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Ipsos und der Expertenorganisation DEKRA ergab.

Hohes Kundeninteresse an Online-Diensten trifft auf geringes Angebot

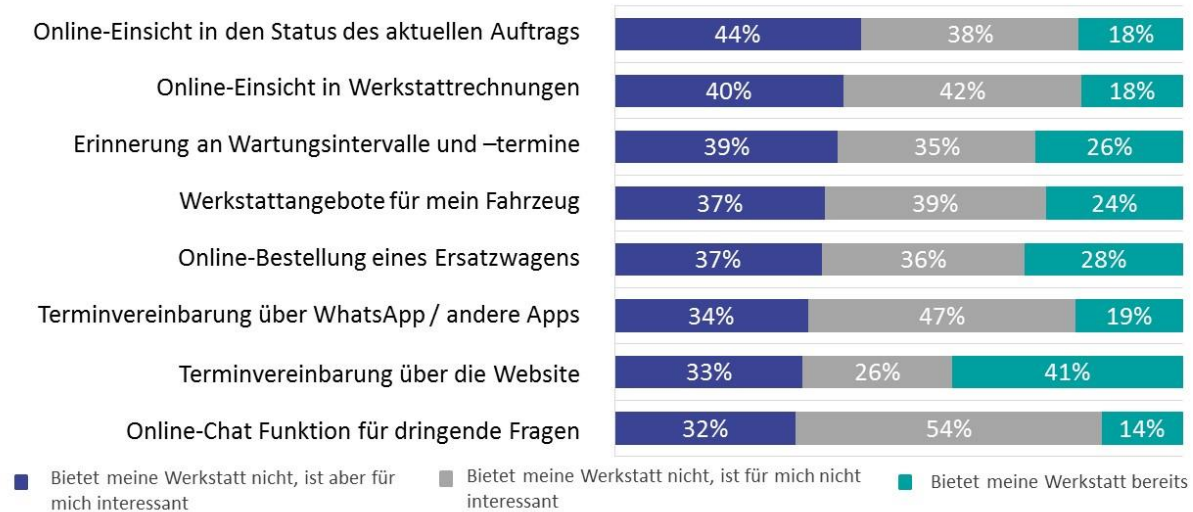
Vor allem bei Online-Kundenservices sehen die Kunden Defizite bei den deutschen Kfz-Werkstätten. Den Status des eigenen Auftrags kann lediglich einer von fünf (18%) Befragten bereits online einsehen. Vier von zehn (44%) würden diesen Service gerne nutzen, bekommen ihn allerdings nicht geboten. Auch würden 40 Prozent ihre Werkstattrechnungen online abrufen, jedoch haben lediglich ein Fünftel (18%) der Befragten die Möglichkeit dazu. Am weitesten verbreitet unter den Kfz-Werkstätten ist die Terminvereinbarung via der eigenen Webseite. Vier von zehn (41%) Werkstattkunden können dieses Angebot bereits nutzen. Ein Drittel wünscht sich diesen Service (33%). Eine Online-Chat Funktion für dringende Fragen dagegen ist für mehr als die Hälfte (54%) der Studienteilnehmer nicht relevant.

Online-Anfragen: Kunden erwarten Antwort binnen 24 Stunden

Eine Reaktion der Kfz-Werkstätten auf Online-Anfragen erwarten neun von zehn (91%) Neuwagenkäufer innerhalb von 24 Stunden. Über die Hälfte (56%) der Befragten wünscht sich sogar in maximal vier Stunden eine Antwort.

Um eine neue Werkstatt zu finden, setzt jeder zweite (49%) Befragte inzwischen auf das Internet. Mehr als vier von zehn (46%) würden in der Umgebung selbst nach einer Anlaufstelle suchen. Fast ebenso viele (40%) vertrauen der Empfehlung von Freunden und Bekannten.

Kunden wünschen sich von ihrer Werkstatt mehr Online-Kundenservices.



Basis: Onlinebefragung von 1.000 Neuwagenkäufer in Deutschland zwischen dem 01. und 08.08.2016



GAME CHANGERS



Steckbrief:

Diese Ergebnisse stammen aus einer Ipsos Automotive-Umfrage, die zwischen dem 01. und 08. August 2016 über das Ipsos Access Panel durchgeführt wurde. Befragt wurden 1.000 Neuwagenkäufer (jeweils die Hälfte der Stichprobe befand sich 24 Monate vor bzw. 24 Monaten nach dem Neuwagenkauf) in Deutschland.

Über Ipsos:

Ipsos ist ein unabhängiges und innovatives Markt- und Meinungsforschungsinstitut. In einer sich immer schneller verändernden Welt ist es unsere Aufgabe, unsere Kunden mit präzisen und umsetzbaren Analysen bei ihrer Veränderung zu unterstützen, dabei orientieren wir uns an den „4S“: Security, Simplicity, Speed und Substance. Um unseren Kunden bestmöglichen Service zu bieten, haben wir uns in fünf Forschungsbereichen spezialisiert. So bestimmen unsere engagierten Forscher Marktpotenziale, zeigen Markttrends, testen Produkte, Werbung und Dienstleistungen, erforschen die Wirkung von Medien und geben der öffentlichen Meinung eine Stimme. Und das in 87 Ländern auf allen Kontinenten. In Deutschland beschäftigen wir über 500 Mitarbeiter in Hamburg, Mölln, München, Frankfurt und Berlin.

We are GAME CHANGERS.

Ipsos Automotive ist dabei ein langjähriger Partner der Automobilindustrie. Mehr als vierzig Jahre Erfahrung in der Automobilforschung machen Ipsos zu einem der führenden Marktforschungsinstitute in diesem Bereich.



Kontakt Ipsos Pressestelle
 Gudrun Witt
 Gudrun.Witt@ipsos.com

Sachsenstraße 6
 20097 Hamburg
 Tel. 040 80096 4179

Über DEKRA

Seit mehr als 90 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2015 hat DEKRA einen Umsatz von rund 2,7 Milliarden Euro erzielt. Mehr als 37.000 Mitarbeiter sind in mehr als 50 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere Welt.



Kontakt Ipsos Pressestelle

Gudrun Witt
Gudrun.Witt@ipsos.com

Sachsenstraße 6
20097 Hamburg
Tel. 040 80096 4179