

TÜV Rheinland-Werkstattmonitor 2021: Chancen für Kundenbindung nutzen

Werkstattmonitor 2021:

Freie punkten bei Dienstwagenfahrenden

Wie zufrieden waren Sie mit der Werkstatt insgesamt?



Repräsentative Umfrage bei Dienstwagenfahrenden. n=1.002

 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.

Oct 5, 2021 | Auto, Reise & Verkehr

Befragung von 1.000 Dienstwagenfahrerinnen und -fahrern / Hohe Zufriedenheit mit Werkstattangeboten / Überwiegend Freiheit bei Werkstattauswahl / Mangelnde Kontaktpflege als verpasste Chancen der Kundenbindung / Informationen unter www.tuv.com/werkstattmonitor2021

Ansprechpartner:

Joerg Meyer zu Altenschildesche
Stellvertretender Konzernsprecher
+49 221 806-2255
joerg.meyer@de.tuv.com

www.tuv.com

 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.

Dienstwagenfahrerinnen und Dienstwagenfahrer sind sehr zufrieden mit ihrer Werkstatt. Das zeigen die Ergebnisse des [TÜV Rheinland-Werkstattmonitors 2021](#). Für die Studie befragte TÜV Rheinland im Juni und Juli 2021 erstmals gezielt Dienstwagenfahrerinnen und -fahrer nach ihren Erfahrungen mit freien Werkstätten, Marken- oder Vertragswerkstätten sowie Werkstattketten. Der Online-Erhebung zufolge sind 94 Prozent der 1.000 Befragten mit den freien Werkstätten sehr zufrieden oder zufrieden, bei den Markenwerkstätten sind es 90,3 Prozent, bei den Werkstattketten 88,9 Prozent.

„Eine wichtige Erkenntnis des Werkstattmonitors:

Dienstwagenfahrerinnen und Dienstwagenfahrer können überwiegend frei entscheiden, von welcher Werkstatt sie ihren Wagen inspizieren oder reparieren lassen“, sagt Dr. Matthias Schubert, als Executive Vice President Mobilität bei TÜV Rheinland für das weltweite Mobilitätsgeschäft verantwortlich. 75,1 Prozent der Befragten geben an, beim Reifenwechsel frei über die Werkstatt entscheiden zu können, bei Wartung und Inspektion (74,2 Prozent) sowie Verschleißreparaturen (71,1 Prozent) ist die Wahlfreiheit ähnlich hoch. Das heißt für die Werkstätten nach Einschätzung von Dr. Schubert: „Es lohnt sich, die Gruppe der Dienstwagenfahrenden gezielt anzusprechen und mit dem eigenen Service zu überzeugen.“

Loyalität bei freien Werkstätten am höchsten

Größere Unterschiede zeigen sich in der Loyalität der Kundinnen und Kunden, die TÜV Rheinland in der Online-Befragung mit dem sogenannten Net Promoter Score (NPS) misst. Gefragt wird dabei danach, wie wahrscheinlich es ist, dass man seine Werkstatt weiterempfiehlt. Gemessen wird der NPS auf einer Skala von -100 (gar keine Weiterempfehlung) bis 100 (ausschließlich Weiterempfehlungen). Im TÜV Rheinland-Werkstattmonitor schneiden freie Werkstätten mit einem NPS von 54,4 deutlich besser ab als Markenwerkstätten (35,1) oder Werkstattketten (27,2).

Kontaktpflege: „Verpasste Chance der Kundenbindung“

Die Kontaktpflege durch die Werkstätten erfolgt dem TÜV Rheinland-Werkstattmonitor zufolge uneinheitlich. Nur knapp die Hälfte (48,1 Prozent) der Befragten gibt an, von der Werkstatt ein- oder mehrmals pro Jahr individuelle Informationen wie etwa Angebote für Zubehör oder über dienstwagenrelevante Entwicklungen zu erhalten. 46,9 Prozent erhalten überhaupt keine derartigen Informationen. „Viele Werkstätten haben nur dann Kontakt zu ihren Kundinnen und Kunden, wenn diese anrufen oder in der Werkstatt vorbeikommen – eine verpasste Chance in Sachen Kundenbindung“, so die Einschätzung von Matthias Schubert. „Da die Dienstwagenfahrerinnen und -fahrer ihre Werkstatt meist frei wählen können, sollten Werkstätten mehr in die Kundenbindung investieren.“

Digitale Services – Wunsch und Wirklichkeit liegen weit auseinander
Der TÜV Rheinland-Werkstattmonitor hat auch nach digitalen Services der Werkstätten gefragt. Dabei zeigt sich, dass die Dienstwagenfahrerinnen und -fahrer eher auf elektronischem Wege mit der Werkstatt Kontakt aufnehmen würden. Die Realität sieht aber anders aus: So kontaktieren aktuell 88 Prozent der Kunden die Werkstatt telefonisch oder persönlich; nur 12 Prozent tun dies online, etwa per E-Mail oder über eine spezielle App der Werkstatt. Jedoch geben 36,1 Prozent der Befragten an, dass sie gerne online Kontakt aufnehmen würden. Eine ähnliche Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit zeigt sich bei gewünschten digitalen Services. 58 Prozent der Befragten würden gerne auf Basis vom Fahrzeug gesendeter Daten über den nächsten Inspektionstermin inklusive Terminvorschlägen informiert werden. Angeboten wird dies jedoch nur in 24,1 Prozent der Fälle. Die Online-Terminvereinbarung wird von 57,8 Prozent der Befragten gewünscht, jedoch nur 31,9 Prozent tatsächlich angeboten.

Digitale Services der Fahrzeughersteller oft unbekannt

Ein weiteres Thema im Werkstattmonitor war die Frage, ob und wie digitale Services genutzt werden, mit denen sich schon heute viele Fahrzeuge ausstatten lassen. Dazu zählen beispielsweise Echtzeitverkehrsinformationen, Wartungsmanagement, Suche nach

Hotels sowie die Aktivierung von buchbaren Assistenzsystemen. Diese von den Herstellern in Konnektivitätspaketen angebotenen Dienste können durch eine direkte Verbindung des Fahrzeugs mit dem Internet genutzt werden. Allerdings sind die Konnektivitätspakete nur in rund einem Viertel der Fahrzeuge (23,5 Prozent) vorhanden. Ein weiteres Viertel der Befragten (24,7 Prozent) gibt an, nicht zu wissen, ob ihr Fahrzeug über ein Konnektivitätspaket verfügt, während gut die Hälfte (51,9 Prozent) sagt, dass ihr Fahrzeug über kein solches Paket verfügt. Gefragt danach, ob sie ein künftiges Fahrzeug mit einem Konnektivitätspaket ausstatten wollen, antworten 49,3 Prozent der Befragten mit „Nein“. Die häufigsten Gründe für die Ablehnung sind ein geringer Bedarf an den angebotenen Services, Unsicherheit darüber, an wen die Daten gehen, und das Gefühl, überwacht zu werden.

Problemfall Datenschutz

Wie problematisch das Thema Datenschutz im Fahrzeug aus Sicht der Fahrerinnen und Fahrer ist, zeigen weitere Ergebnisse des TÜV Rheinland-Werkstattmonitors. So haben 61 Prozent der Befragten Bedenken, dass ihre persönlichen Daten durch die Nutzung von Fahrzeugdaten in die Hände von Unbefugten gelangen könnten. Zugleich vertrauen nur 38,3 Prozent der Befragten darin, dass Hersteller die Fahrzeugdaten vor unbefugtem Zugriff schützen. Von denjenigen Befragten, die über ein Konnektivitätspaket verfügen, verbinden nur 13,6 Prozent ihr Fahrzeug auch tatsächlich direkt über das Paket. 75,3 Prozent dieser Gruppe geben an, digitale Dienste zu nutzen, indem sie ihr Smartphone mit dem Auto verbinden.

„Solange es nicht gelingt, mehr Vertrauen in den Datenschutz herzustellen, werden es datenbasierte Services in Fahrzeugen schwer haben“, sagt Matthias Schubert. „Die geringe Nutzung von Konnektivitätspaketen ist ein Nachteil insbesondere für Markenwerkstätten. Denn ihnen entgehen so viele Möglichkeiten, über gezielte Inspektions- und Terminangebote für mehr Kundenbindung zu sorgen.“

Hintergrund zur Befragung

Für den Werkstattmonitor befragte TÜV Rheinland im Juni und Juli 2021 in einer standardisierten Online-Erhebung 1.002 Dienstwagenfahrerinnen und -fahrer ab 18 Jahren zu ihren Erfahrungen mit Werkstätten im Zeitraum zwischen Juli 2020 und Juni 2021. Hierbei differenzierten die TÜV Rheinland-Fachleute zwischen Marken- oder Vertragswerkstätten sowie freien Werkstätten und Werkstattketten. Der TÜV Rheinland-Werkstattmonitor erscheint seit 2006, zuletzt 2020. In den vergangenen Jahren befragte TÜV Rheinland in der Regel private Fahrzeughalterinnen und -halter; 2021 standen erstmals Dienstwagenfahrerinnen und -fahrer im Fokus der Befragung.

Sicherheit und Qualität in fast allen Wirtschafts- und Lebensbereichen: Dafür steht TÜV Rheinland. Mit mehr als 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 2 Milliarden Euro zählt das vor rund 150 Jahren gegründete Unternehmen zu den weltweit führenden Prüfdienstleistern. Die hoch qualifizierten Expertinnen und Experten von TÜV Rheinland prüfen rund um den Globus technische Anlagen und Produkte, begleiten Innovationen in Technik und Wirtschaft, trainieren Menschen in zahlreichen Berufen und zertifizieren Managementsysteme nach internationalen Standards. Damit sorgen die unabhängigen Fachleute für Vertrauen entlang globaler Warenströme und Wertschöpfungsketten. Seit 2006 ist TÜV Rheinland Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen für mehr Nachhaltigkeit und gegen Korruption.
Website: www.tuv.com