

## **TÜV Rheinland: Was für Kunden in Autohäusern und Werkstätten wirklich zählt?**

Award für Kundenzufriedenheit im Autohaus startet am 11. März 2024 / Experten von TÜV Rheinland bewerten kostenfrei Autohäuser und Werkstätten / Mystery Calls, Mystery Shopping und Werkstatttest / Hohe Kundenzufriedenheit, aber Kundenbindung hat noch viel Potenzial / Sonderpreis für Elektromobilität / Anmeldeschluss ist der 11. Juni 2024. / Sieger und Platzierte werden im Rahmen der Automechanika in Frankfurt geehrt /

**Köln, 11. März 2024.** Kundenbindung kann sich entwickeln, doch dem Zufall sollte dieses Thema nicht überlassen bleiben. Gut geführte Autohäuser und Werkstätten schenken der Kundenbindung große Beachtung. Die Zufriedenheit der Kunden von Freien Werkstätten, Markenwerkstätten und Werkstattketten liegt auf einem hohen Niveau. Bei der Kundenbindung hingegen besteht jedoch noch großes Potenzial. Zu diesem Fazit kommt der TÜV Rheinland Werkstattmonitor 2023, für den deutschlandweit mehr als 2.000 Kunden von Autohäusern und Werkstätten befragt wurden. „Die Studie analysiert Prozesse, nimmt die digitalen Services unter die Lupe, betrachtet den Gesamtmarkt und vergleicht die drei Marktsegmente der Werkstätten miteinander“, erklärt Dr. Matthias Schubert, Executive Vice President Mobilität bei TÜV Rheinland.

### **Werkstattmonitor 2023 – Die Branchenanalyse**

Für die Studie haben die Marktforscher von TÜV Rheinland die Branche analysiert, die Zufriedenheit der Kunden erhoben und Kundenbindung der Autofahrenden ermittelt. Die ausgewerteten Ergebnisse der umfangreichen Marktstudie sind im Werkstattmonitor 2023 zusammengefasst.

Teilnehmer am TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit können online mit ihren Daten ein kostenloses Exemplar des Werkstattmonitors 2023 herunterladen.

### **Der Award für Kundenzufriedenheit findet zum 15. Mal statt**

Autohäuser und Werkstätten können sich ab sofort deutschlandweit für den TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit anmelden. Dabei bewerten unabhängige Expertinnen und Experten Autohäuser und Werkstätten in Bezug auf ihre Kundenorientierung. Zum Einsatz kommen Mystery Calls und Mails, Mystery Shopping vor Ort durch Testkunden sowie ein Werkstatttest, bei dem eingebaute Mängel erkannt werden müssen. Das Angebot ist für die teilnehmenden

Autohäuser und Werkstätten kostenfrei. „Für Autohäuser und Werkstätten ist der Award für Kundenzufriedenheit eine hervorragende Gelegenheit, das oftmals nur schwer greifbare Thema Kundenorientierung im eigenen Autohaus gründlich vermessen zu lassen. Wir verleihen den Preis bereits zum 15. Mal. Der Award hat sich als Gradmesser für Servicequalität in der Branche bewährt“, erklärt Dr. Matthias Schubert, Executive Vice President Mobilität bei TÜV Rheinland.

### **Sonderpreis „Wegbereiter E-Mobilität“**

TÜV Rheinland passt sein Prüfverfahren für den traditionsreichen Award für Kundenzufriedenheit im Autohaus an: Jedes teilnehmende Haus nimmt automatisch auch am Wettbewerb um den Sonderpreis Elektromobilität teil. Dabei gilt: Wie fit die einzelnen Betriebe im Hinblick auf die Elektromobilität sind, wird zwar bewertet, spielt jedoch ausschließlich für die Vergabe des Sonderpreises eine Rolle. Die Gesamtwertung wird davon ausdrücklich nicht beeinflusst. Das Ergebnis wird separat ausgewertet.

### **Teilnahmebedingungen**

Autohäuser und Werkstätten können sich kostenlos unter <https://www.tuv.com/award2024> anmelden.

Anmeldeschluss ist der 11. Juni 2024. Pro Haupthaus/Gruppe können sich maximal drei Standorte anmelden.

*Sicherheit und Qualität in fast allen Wirtschafts- und Lebensbereichen: Dafür steht TÜV Rheinland. Das Unternehmen ist seit mehr als 150 Jahren tätig und zählt zu den weltweit führenden Prüfdienstleistern. TÜV Rheinland hat mehr als 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in über 50 Ländern und erzielt einen Jahresumsatz von rund 2,3 Milliarden Euro. 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](http://www.tuv.com)*

---

Ihr Ansprechpartner für redaktionelle Fragen:

Pressestelle TÜV Rheinland, Tel.: +49 2 21/8 06-21 48

Die aktuellen Presseinformationen sowie themenbezogene Fotos und Videos erhalten Sie auch per E-Mail über [presse@de.tuv.com](mailto:presse@de.tuv.com) sowie im Internet:

[www.tuv.com/presse](http://www.tuv.com/presse) und [www.twitter.com/tuvcom\\_presse](https://www.twitter.com/tuvcom_presse)