# TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit im Autohaus 2024: Sieger kommt aus Donaueschingen

Platz eins für Autohaus Bach in Donaueschingen / Betriebe der Top-Ten bekamen Auszeichnung für Kundenorientierung / Freundlichkeit, optischer Eindruck des Betriebs und Qualität der Arbeiten stechen hervor / Sonderpreis für Elektromobilität geht an zwei punktgleiche Gewinner aus Überlingen und Dormagen / [www.tuv.com/Award\_fuer\_Kundenzufriedenheit](http://www.tuv.com/Award_fuer_Kundenzufriedenheit)

**Köln, 25. Oktober 2024.** Der 15. TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit geht 2024 Jahr nach Baden-Württemberg. Erstplatzierter und zugleich auch kundenfreundlichstes Autohaus ist der Donaueschinger Vertragshändler Bach (Toyota und Hyundai). Die Plätze zwei und drei der renommierten, markenunabhängigen Auszeichnung belegen das Autohaus Peter Ullrich aus dem niederrheinischen Issum sowie das Autohaus Pillenstein (Volkswagen Zentrum) aus dem mittelfränkischen Neustadt an der Aisch.

Die Unternehmen auf den drei vorderen Plätzen bekamen bei der feierlichen Preisverleihung in Köln eine der begehrten Award-Trophäen. Zudem wurden die besten zehn Betriebe mit einer Auszeichnung geehrt. „Die Reihenfolge der Top-Ten der Autohäuser und Werkstätten ist das Ergebnis eines mehrstufigen Bewertungs- und Ausleseverfahrens“, erklärt Ralf Strunk, verantwortlich für das Mobilitätsgeschäft von TÜV Rheinland in Deutschland. „Der Award für Kundenzufriedenheit trägt mit dazu bei, dass die Qualität in der Branche steigt, wodurch letztlich auch die Kundinnen und Kunden profitieren.“

**Anonyme Tests sorgen für verlässliche Ergebnisse**

In der ersten Runde des dreistufigen Verfahrens kontaktierten die Expertinnen und Experten von TÜV Rheinland alle 210 Teilnehmer über ein Mystery Mailing sowie durch Mystery Calls. Für die individuelle Behandlung der Anfrage, für eine zügige Rückmeldung und klare Kommunikation gab es Punkte. Welche 35 Top-Performer es in die zweite Runde schafften, wussten allerdings nur die Tester. Ihr Auftrag lautete: Als kaufinteressierte Mystery Shopper die Kundenberatung dieser 35 Autohäuser zu bewerten. Danach waren es nur noch 10, die alle die gleiche knifflige Schlussaufgabe lösen sollten: einen Werkstatttest bestmöglich durchführen und alle eingebauten Mängel erkennen.

Der Sonderpreis für Elektromobilität ist dieses Jahr gleich in doppelter Hinsicht ungewöhnlich: Zum einen teilen sich zwei punktgleiche Autohäuser den Sonderpreis. Zum anderen liegt das Autohaus Bach erneut ganz vorne, dieses Mal die Niederlassung in Überlingen am Bodensee, gleichauf mit dem Autohaus Louis Dresen aus Dormagen.

**Seit 15 Jahren macht der Award Kundenorientierung messbar**

„Der Award für Kundenzufriedenheit bietet seit 15 Jahren Autohäusern und Werkstätten die Chance, das schwer greifbare Thema Kundenorientierung, gründlich vermessen zu lassen“, erklärt Ralf Strunk. „Die kostenfreie Award-Teilnahme, gepaart mit dem Wunsch nach unserer Expertise soll Handel und Handwerk eine effektive Hilfestellung sein.“ Dass die Branche beträchtliches Optimierungspotenzial besitzt, zeigt unter anderem das Mystery Mailing. Jüngere Kunden erwarten als „digital Natives“ eine schnelle Bearbeitung und einen möglichst bequemen Service, der alles Komplizierte erleichtert oder besser: komplett abnimmt. Zum Beispiel die auf einen schweren Unfall folgende Schadenabwicklung und Gutachterleistungen. Mit der digitalen Schadenplattform des Kooperationspartners LINKKI, können Autohäuser und Servicebetriebe ab sofort die Abwicklung eines Unfallschadens mit den Schadengutachten von TÜV Rheinland für sich erheblich vereinfachen. Zudem stehen hier erfahrene Schadensmoderatoren und -moderatorinnen bereit, die aktiv werden, wenn persönliche Kommunikation erforderlich ist – etwa bei Nachfragen oder dem Wunsch nach zusätzlichem fachlichem Input.

*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 22.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in über 50 Ländern und erzielt einen Jahresumsatz von mehr als 2,4 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 contact@press.tuv.com sowie im Internet: [www.tuv.com/presse](http://www.tuv.com/presse).