

WERKSTATT-ZUFRIEDENHEIT

Kunden finden ihre Ford-Betriebe gut, zumindest besser als andere

Top-Platzierung Die beliebtesten Autowerkstätten in Deutschland werden von Ford betrieben. Das geht aus einer Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität hervor. Demnach überzeugen die Betriebe der Kölner rundherum: Bei der Gesamtzufriedenheit belegen die Vertragswerkstätten von Ford den ersten Platz. Renault und die Betriebe von Vergölst kommen auf die Plätze zwei und drei. Insgesamt befragte das Institut Ende 2011 knapp 4000 Personen ab 20 Jahren.

Service Freundliche Mitarbeiter, verlässliche Termine und nicht zu lange Wartezeiten – so empfanden etwa drei Viertel der Befragten (73 Prozent) den Service in den Werkstätten ganz allgemein. Hier belegt Ford den dritten Platz, nur der Service von Renault (Platz eins) und Mercedes wurden als besser empfunden. Als allgemeines Manko in Sachen Kundentreue förderte die Umfrage die mangelnde Bereitschaft zur Kulanz, in der Studie sogenannte Zusatzservices, zutage. So knauserte mancher Werkstattchef mit der Bereitstellung eines kostenlosen Ersatzwagens.

Preis-Leistungs-Verhältnis Beim Geld schließlich hört bekanntermaßen der Spaß auf: Rund ein Drittel aller Befragten stimmte das Preis-Leistungs-Verhältnis eher negativ. Zwar waren die Kunden mit der Qualität der Produkte, zum Beispiel dem Motoröl oder Ersatzteilen, zufrieden. Doch die Hälfte der Befragten empfanden Reparaturen als zu teuer. Ford belegt beim Thema Geld in der Befragung immerhin den zweiten Platz, hinter Vergölst und noch vor Pneuhage-Betrieben.

Filialgestaltung Das Auge isst mit, heißt es beim Essen, und ein ähnlicher Mechanismus greift auch beim Werkstattbesuch. Als am schicksten eingerichtet werden die Schrauberbereiche in Mercedes-Häusern empfunden. Opel und Renault belegen die Plätze zwei und drei. Das Treppchen verpasst Ford in dieser Rubrik mit dem vierten Rang, liegt aber noch vor BMW oder VW. Insgesamt waren die Kunden von der Raumästhetik am meisten angetan: Vier Fünftel (81 Prozent) urteilten bei der Frage der Raumgestaltung positiv. Schlusslicht ist hier Fiat, nur jeder Vierte fand die Filialen der Italiener schön.