



ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2014

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 13 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | September / Oktober 2014 |
| Stichprobe | n = 1.050 Kunden mit insgesamt 1.282 Urteilen zu 13 Reifen- und Kfz-Service-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detaillierergebnisse für 13 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • A.T.U. • Bosch Car Service • EUROMASTER • First Stop • Pit-Stop • PneuHage • Pneumobil • point S • Premio Reifen + Autoservice • Quick Reifendiscout • REIFF • stop + go • Vergölst |
| Gesamtumfang | 125 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign (I)

| | |
|------------------------|---|
| Gesamtaussagen | <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image |
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft • Analyse der Kundenbindungstreiber |
| Produkte | <ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Produkte • Verfügbarkeit der Produkte • Angebot an Zubehör-Produkten • Garantie / Gewährleistung |
| Kundenberatung | <ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Beratungsqualität |
| Kundenservice | <ul style="list-style-type: none"> • Kurzfristige Terminvereinbarung • Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung • Mobilitätsangebote (z.B. Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringservice) • kostenloser Servicecheck des Autos • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen |
| Zuverlässigkeit | <ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit von Aussagen • Schnelligkeit / Wartezeiten • Zuverlässigkeit / Fehlerfreiheit |

Studiendesign (II)

| | |
|---|---|
| Werkstätten | <ul style="list-style-type: none"> • Atmosphäre der Werkstatt • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Öffnungszeiten |
| Preis-Leistungs-Verhältnis | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kosten- und Leistungstransparenz |
| Reifendruck-Kontrollsysteme und Online-Kauf von Reifen (Sonderthema) | <p><u>Reifendruck-Kontrollsysteme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsstand beim Thema Reifendruck-Kontrollsystem (Analysen für den Gesamtmarkt und getrennt nach Werkstatt-Typ) • Beratung zum Thema Reifendruck-Kontrollsystem (Analysen für den Gesamtmarkt und getrennt nach Werkstatt-Typ) • Wechselabsicht auf Ganzjahresreifen durch die Mehrkosten eines Reifendruck-Kontrollsystems • Information zum Mehrverbrauch durch falschen Reifendruck <p><u>Online-Kauf von Reifen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahlkriterien beim Reifenkauf • Online-Kauf von Reifen (aktuell / zukünftig) • Gründe gegen den Online-Kauf von Reifen <p><u>Kommunikationswege</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vereinbarung von Terminen (aktuell / zukünftig) • Information zur Auftrags erledigung / Abholung des Fahrzeuges |

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

| Produkte | Kundenberatung | Kundenservice |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Qualität der Produkte• Verfügbarkeit der Produkte• Angebot an Zubehör-Produkten• Garantie / Gewährleistung | <ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter• Eigeninitiative der Mitarbeiter• Beratungsqualität | <ul style="list-style-type: none">• Kurzfristige Terminvereinbarung• Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung• Mobilitätsangebote (z.B. Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringservice)• kostenloser Servicecheck des Autos• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen |
| Zuverlässigkeit | Werkstätten | Preis-Leistungs-Verhältnis |
| <ul style="list-style-type: none">• Verbindlichkeit von Aussagen• Schnelligkeit / Wartezeiten• Zuverlässigkeit / Fehlerfreiheit | <ul style="list-style-type: none">• Atmosphäre der Werkstatt• Sauberkeit und Ordentlichkeit• Öffnungszeiten | <ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kosten- und Leistungstransparenz |

Auszeichnung Reifen- und Kfz-Service-Anbieter (I)

| GESAMT | |
|----------|-----------------------------|
| sehr gut | Pneomobil |
| sehr gut | Bosch Car Service |
| sehr gut | First Stop |
| sehr gut | Premio Reifen + Autoservice |
| gut | Vergölst |
| gut | REIFF |
| gut | Quick Reifendiscount |
| | Pneuhage |
| | EUROMASTER |
| | point S |
| | A.T.U. |
| | Pit-Stop |
| | stop + go |

| Produkte | |
|----------|-----------------------------|
| sehr gut | REIFF |
| sehr gut | Bosch Car Service |
| sehr gut | Vergölst |
| gut | Pneomobil |
| gut | First Stop |
| gut | Premio Reifen + Autoservice |
| | Quick Reifendiscount |
| | point S |
| | A.T.U. |
| | EUROMASTER |
| | Pneuhage |
| | stop + go |
| | Pit-Stop |

| Kundenberatung | |
|----------------|-----------------------------|
| sehr gut | Bosch Car Service |
| sehr gut | Pneomobil |
| sehr gut | First Stop |
| gut | Premio Reifen + Autoservice |
| gut | Vergölst |
| gut | EUROMASTER |
| | Quick Reifendiscount |
| | Pneuhage |
| | REIFF |
| | stop + go |
| | A.T.U. |
| | point S |
| | Pit-Stop |

| Kundenservice | |
|---------------|-----------------------------|
| sehr gut | Pneomobil |
| sehr gut | First Stop |
| sehr gut | REIFF |
| sehr gut | Premio Reifen + Autoservice |
| gut | Pneuhage |
| gut | Vergölst |
| gut | Bosch Car Service |
| | point S |
| | EUROMASTER |
| | Pit-Stop |
| | Quick Reifendiscount |
| | stop + go |
| | A.T.U. |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Reifen- und Kfz-Service-Anbieter (II)

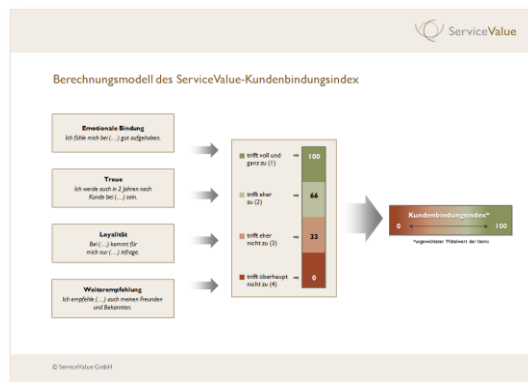
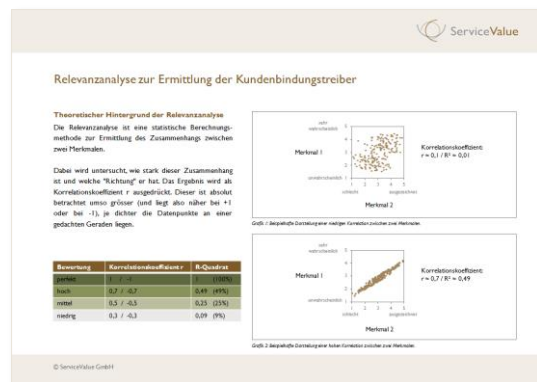
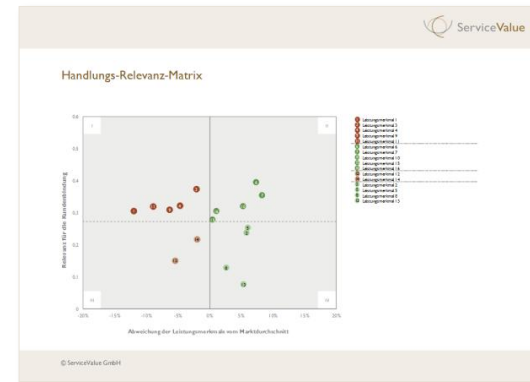
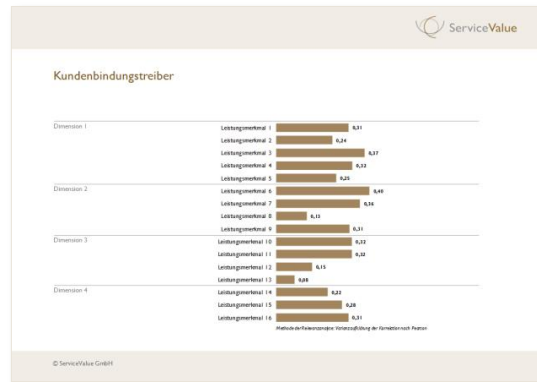
| Zuverlässigkeit | |
|-----------------|-----------------------------|
| sehr gut | Bosch Car Service |
| sehr gut | Premio Reifen + Autoservice |
| sehr gut | Pneumobil |
| sehr gut | First Stop |
| gut | Pneuhage |
| gut | Vergölst |
| gut | Quick Reifendiscount |
| | point S |
| | EUROMASTER |
| | REIFF |
| | Pit-Stop |
| | A.T.U. |
| | stop + go |

| Werkstätten | |
|-------------|-----------------------------|
| sehr gut | Bosch Car Service |
| sehr gut | Pneumobil |
| sehr gut | Pneuhage |
| gut | Vergölst |
| gut | First Stop |
| gut | A.T.U. |
| | Quick Reifendiscount |
| | stop + go |
| | Premio Reifen + Autoservice |
| | Pit-Stop |
| | REIFF |
| | EUROMASTER |
| | point S |

| Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|----------------------------|-----------------------------|
| sehr gut | Quick Reifendiscount |
| sehr gut | Premio Reifen + Autoservice |
| sehr gut | Pneumobil |
| gut | REIFF |
| gut | point S |
| gut | First Stop |
| gut | Bosch Car Service |
| | Vergölst |
| | A.T.U. |
| | EUROMASTER |
| | stop + go |
| | Pit-Stop |
| | Pneuhage |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

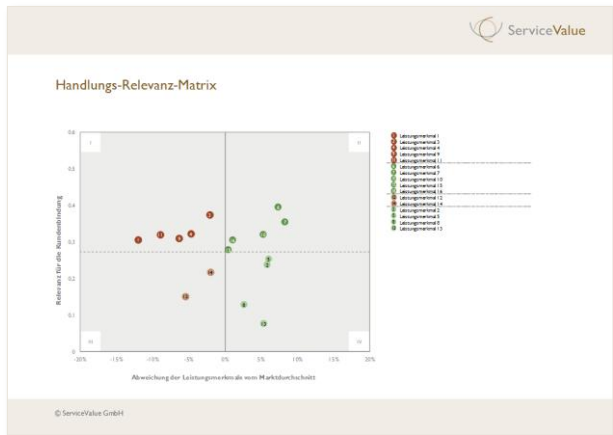
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



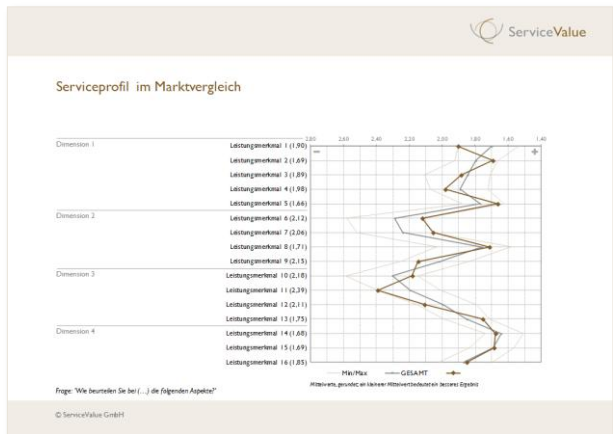
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

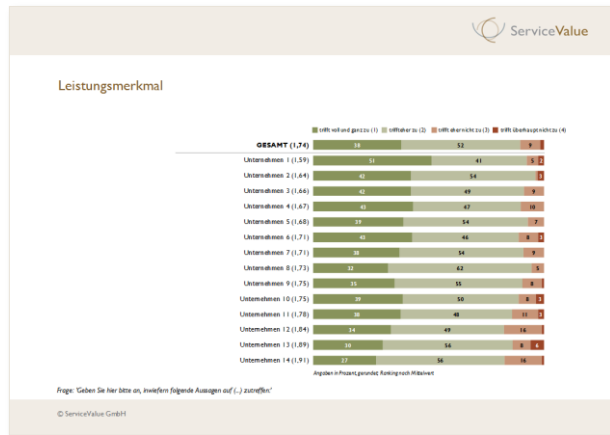


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2014. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2014** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (125 Seiten, PDF) zum Preis von 2.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2014 (125 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 3.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten



Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

| | | |
|--|---------------|---|
| Unternehmen | Name, Vorname | Abteilung / Position |
| E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien) | Telefon | Telefax |
| Adresse (Str. / PLZ / Ort) | | |
| Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse) | | Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung) |
| Ort, Datum | Unterschrift | Stempel |

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

ISBN 978-3-944739-19-9

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © jörn buchheim - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de