



ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2015

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 15 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	September / Oktober 2015
Stichprobe	n = 1.199 Kunden mit insgesamt 1.496 Urteilen zu 15 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"> • Ia Autoservice • Autofit • 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	155 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
Branchenspezifische Fragestellung	<p><u>Auswahlgründe für Auto-Service-Anbieter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahlgründe bei Wartung und Inspektion • Auswahlgründe beim Reifenwechsel

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

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)

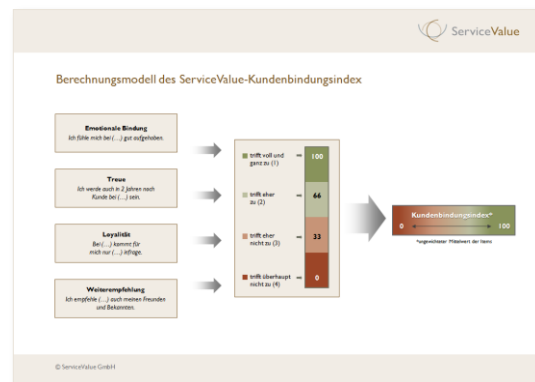
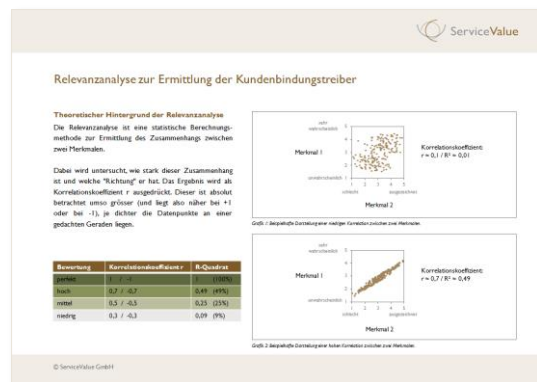
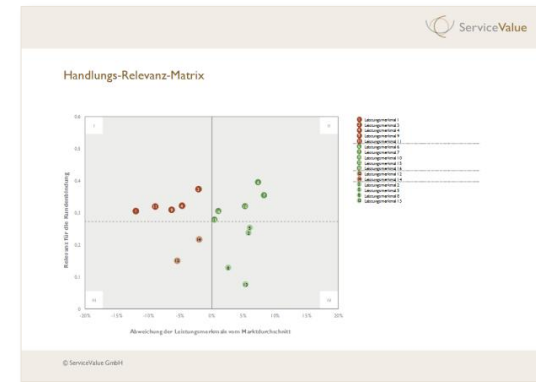
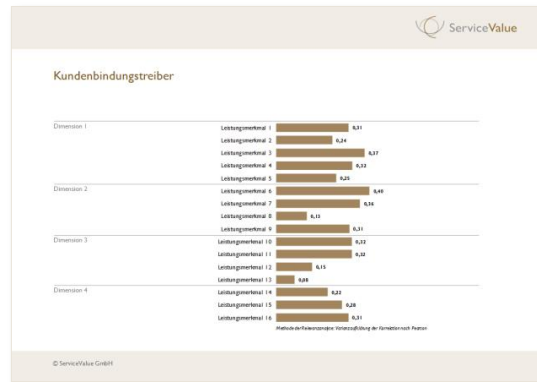
Zuverlässigkeit	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Pneumobil
sehr gut	Pneuhage
sehr gut	Bosch Car Service
gut	point S
gut	Vergölst
gut	Autofit
gut	Ia Autoservice
	REIFF
	Quick Reifendiscount
	First Stop
	Pit-Stop
	stop + go
	EUROMASTER
	A.T.U.

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

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

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“.

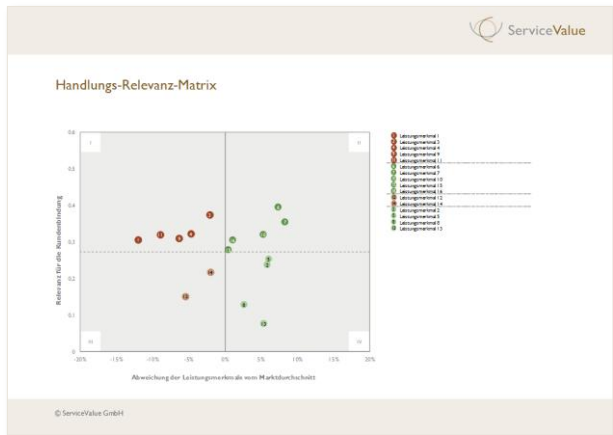
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



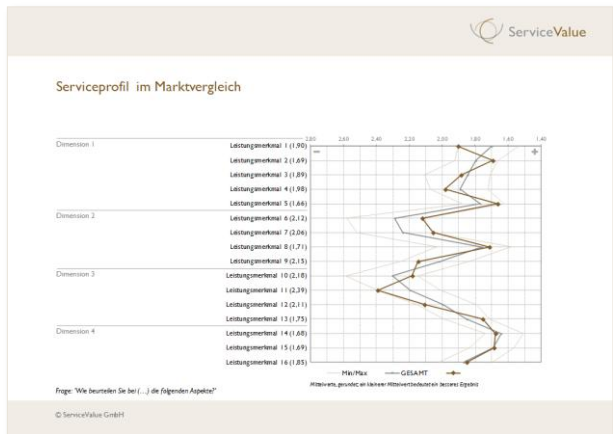
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

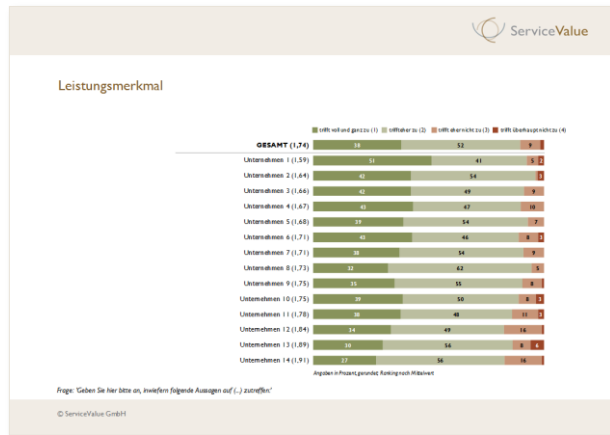


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2015. 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 2015** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (155 Seiten, PDF) zum Preis von 2.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2015 (155 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

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