



ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2017

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

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

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Oktober 2017
Stichprobe	n = 1.211 Kunden mit insgesamt 1.515 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>Detailergebnisse für 15 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ia Autoservice • A.T.U. • Autofit • Bosch Car Service • EUROMASTER • First Stop • Pit-Stop • Pneuhage • Pneumobil • point S • Premio Reifen + Autoservice • Quick Reifendiscout • REIFF • stop + go • Vergölst
Gesamtumfang	173 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
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	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahlgründe bei Wartung und Inspektion • Auswahlgründe bei Reifenwechsel • Auswahlkriterien beim Reifenkauf • Ölwechselintervalle • Online-Reifenkauf

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

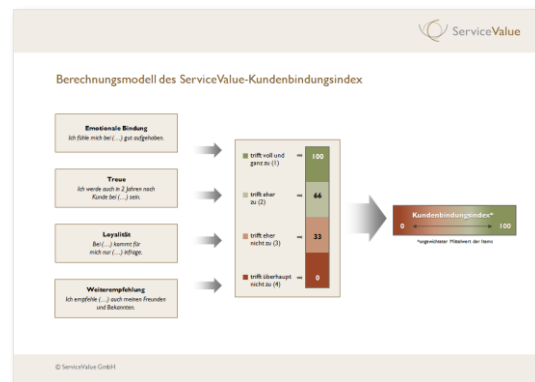
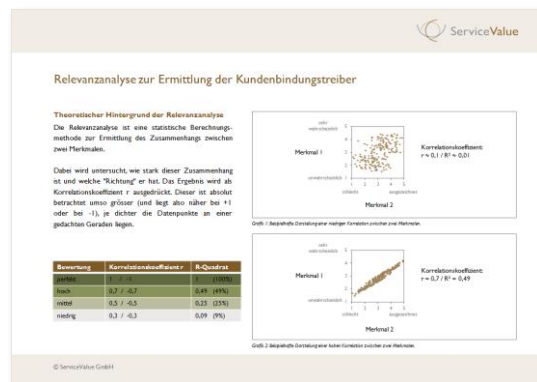
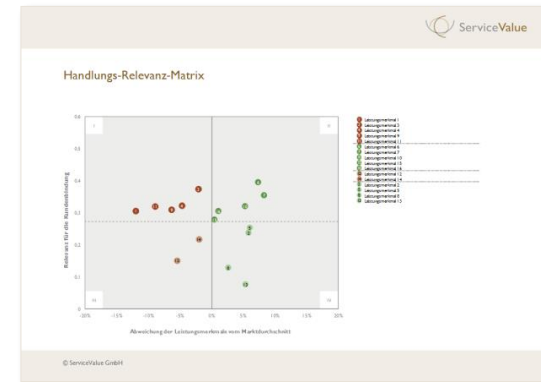
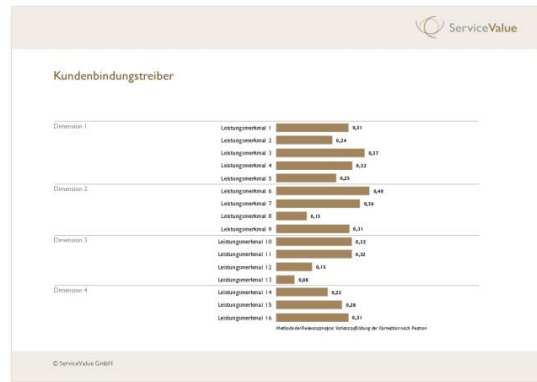
Zuverlässigkeit	
sehr gut	Pneuhage
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	Pneumobil
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Vergölst
sehr gut	First Stop
gut	Ia Autoservice
gut	Bosch Car Service
gut	EUROMASTER
gut	point S
gut	REIFF
	Autofit
	stop + go
	A.T.U.
	Pit-Stop

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

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

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“.

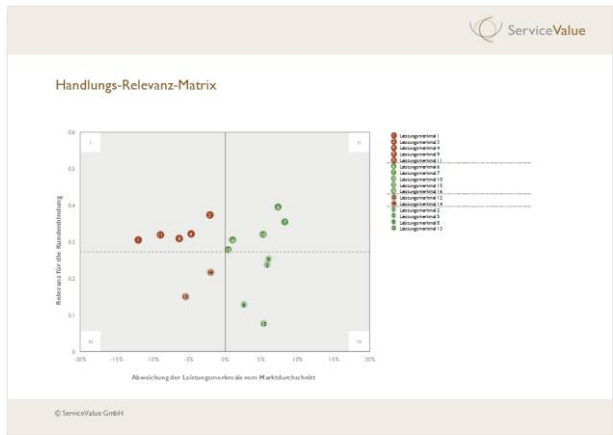
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



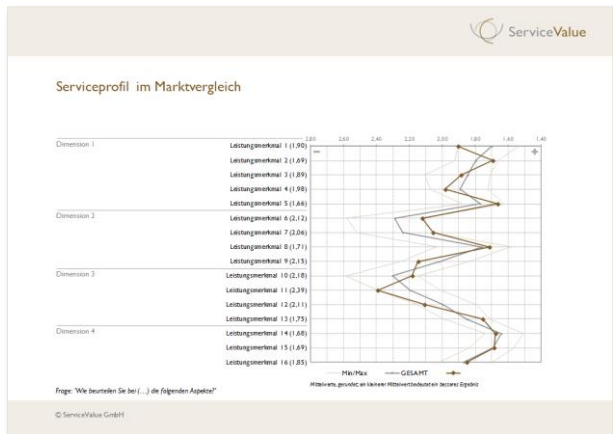
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

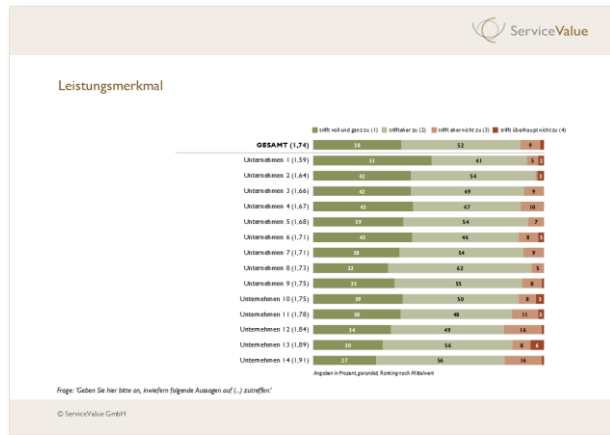


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

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