30.04.2019

60 PROZENT GEHEN MIT GLASSCHADEN ZUM SPEZIALISTEN

Mehr als die Hälfte der deutschen Autofahrer (59 Prozent) hatte schon einmal einen Steinschlagschaden, das zeigt eine aktuelle Befragung im Auftrag von Wintec Autoglas. Die gute Nachricht für alle Betriebe, die selbst Autoglas-Services anbieten: Von den Betroffenen ließen lediglich vier Prozent den Schaden unbehandelt, während sich die große Mehrheit (96 Prozent) für einen Tausch bzw. die Reparatur der Scheibe entschied. Dabei waren laut der Wintec-Studie spezialisierte Autoglaserwerkstätten Anlaufpunkt Nummer eins für rund 60 Prozent der Befragten, gefolgt von freien Werkstätten (23 Prozent) und Herstellerbetrieben (15 Prozent). Besonders zufrieden seien die Kunden von spezialisierten Autoglasbetrieben und Vertragswerkstätten. Bei beiden lag die Zufriedenheit mit der Reparaturleistung bei über 90 Prozent.

KUNDEN STELLEN UNTERSCHIEDLICHE ANSPRÜCHE AN FREIE UND HERSTELLERWERKSTÄTTEN

Worauf kommt es Autofahrern bei der Wahl des Reparaturdienstleisters an? Für Kunden freier Werkstätten sei die örtliche Nähe das mit Abstand wichtigste Kriterium bei der Wahl. Darüber hinaus spielen dort auch die Serviceleistungen eine zentrale Rolle, während der Aspekt Qualität an dritter Stelle steht. Anders bei Kunden von Markenwerkstätten: Sie entschieden sich hauptsächlich wegen der vermeintlich besseren Qualität für die Reparatur in der Werkstatt des Herstellers. Dieses

Kriterium wird knapp gefolgt von Serviceleistungen und Nähe der Werkstatt. Deutlich wichtiger sei für Kunden von Herstellerwerkstätten das Thema Garantie (plus 14 Prozent) geworden.

WELCHE SERVICEANFORDERUNGEN STELLEN KUNDEN?

Stefan Schmadtke, Vorstand der Wintec AG, fasst die wesentlichen Erwartungen von Kunden hinsichtlich der Services rund um das Thema Autoglas zusammen: „Fast alle Befragten legen großen oder sehr großen Wert auf Qualität. Das überrascht kaum, schließlich ist dieser Aspekt vor dem Hintergrund immer komplexerer Fahrzeugtechnik auch zunehmend sicherheitsrelevant. Darüber hinaus spielt auch die Schnelligkeit der Werkstatt eine wesentliche Rolle. Viele Kunden legen beispielsweise Wert darauf, dass ihre Scheibe innerhalb von 24 Stunden getauscht wird. Zunehmend wichtiger wird die gute Erreichbarkeit.“ Ein kostenfreier Ersatzwagen war immerhin noch der Hälfte der Befragten wichtig oder sehr wichtig.

INTERNET IST DIE WICHTIGSTE INFORMATIONSQUELLE

Suchen Kunden nach einem Anbieter zu Behebung eines Steinschlages, gelten das Internet, die eigene Versicherung und Empfehlungen von Freunden in der aktuellen Marktstudie als bevorzugte Informationsquellen. „Entsprechend wichtig ist es für Werkstätten, vor Ort wahrgenommen und gefunden zu werden“, hebt Stefan Schmadtke hervor. Wintec Autoglas unterstütze seine Partner mit lokalem Online-Marketing wie Suchmaschinenoptierung (SEO) und Anzeigenschaltung in Suchmaschinen (SEA). Der Vorstand ergänzt: „Darüber hinaus haben wir ein einzigartiges Konzept, um die Bekanntheit der Wintec Autoglas-Partner bei der Versicherungsagentur vor Ort zu stärken – das schafft weitere Auftragspotenziale.“

Lisa Möckel