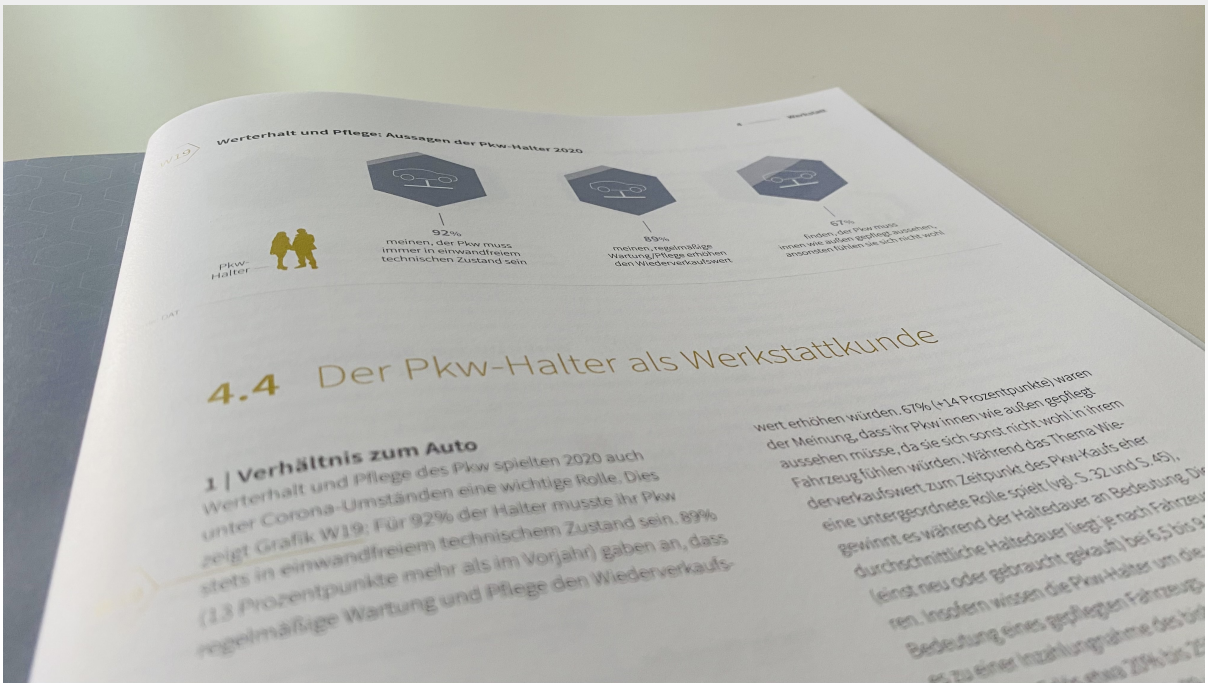

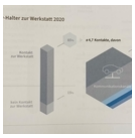

24.02.2021

DAT-REPORT 2021 IM DETAIL: WERKSTATT UND KUNDE RÜCKEN NOCH ENGER ZUSAMMEN

Der im Februar veröffentlichte DAT-Report 2021 liefert erstmals belastbare Ergebnisse, wie sich die Corona-Pandemie auf das Verhalten der Autofahrer ausgewirkt hat – speziell auch im Bereich Unfallschadenreparatur und Werkstattverhalten. Im exklusiven Video-Interview erklärte Dr. Martin Endlein bereits, dass die Zahl der Wartungen im Krisenjahr anstieg, während die Reparaturen – wahrscheinlich auch aufgrund der insgesamt gesunkenen Fahrleistung – rückläufig waren.

WERKSTATTTREUE STEIGT WEITER

Dass die Werkstätten nicht ohne Grund während der bundesweiten Lockdowns als systemrelevant galten, zeigt sich auch in den Ergebnissen des DAT-Reports. So gaben 85 Prozent der Befragten Pkw-Halter an, 2020 mindestens einen Kontakt zu ihrer Werkstatt gehabt zu haben.

Der deutsche Pkw-Halter bringt sein Fahrzeug in der Regel immer in die gleiche Werkstatt – dieser Trend spiegelt sich seit vielen Jahren auch in den Ergebnissen des DAT-Reports wider. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der sogenannten Stammkunden 2020 sogar noch einmal um 7 Prozent an. So gaben insgesamt 88 Prozent der Befragten an, ihrer Werkstatt treu zu sein.

Unterschiede gab es diesbezüglich zwischen jüngeren und älteren Fahrzeughaltern: Die Bereitschaft eines Werkstattwechsels lag bei den unter 30-Jährigen mit 22 Prozent deutlich höher als bei der Generation 50+ (9 Prozent).

PERSÖNLICHER KONTAKT BLEIBT WEITERHIN WICHTIG

Die bevorzugten Wege der Kontaktaufnahme sind dabei nach wie vor der persönliche (41 %) oder der telefonische Kontakt (37 %). Lediglich 9 Prozent treten per Mail, 7 Prozent postalisch und 6 Prozent per Messengerdienst wie WhatsApp in Kontakt. Auch DAT-Chefautor Dr. Martin Endlein betont, dass die Online-Terminvereinbarung ein zusätzliches Angebot für Werkstattkunden sein kann, in der breiten Masse jedoch noch nicht auf große Akzeptanz stoße.

Der Bedarf nach persönlicher Beratung und Absprache rund um das eigene Fahrzeug zeigt sich auch an anderer Stelle: So gaben 55 Prozent der Befragten an, sich bei einer anstehenden großen Inspektion eine ausführliche Dialogannahme zu wünschen.

GUTE BERATUNG WICHTIGER ALS SCHNELLE TERMINVERFÜGBARKEIT

Ebenfalls interessant sind die Aussagen zu den Kriterien der Werkstattwahl. Für Kunden freier Werkstätten steht das „Gute Preis-Leistungs-Verhältnis“ ganz klar im Vordergrund. Gefolgt von der „Guten Betreuung/Beratung“ und der Aussage „Ich bin Stammkunde“. Etwas anders verhält es sich hingegen bei den Kunden von Markenwerkstätten. Dazu heißt es im DAT-Report: „Als wichtigsten Grund gaben diese an, dass sie ihr aktuelles Auto dort gekauft hätten. An zweiter Stelle folgten dann die gute Betreuung und danach die Tatsache, dass man Stammkunde sei.“

Übrigens: Faktoren wie die „Gute Lage/Erreichbarkeit“, die „Terminsituation“ und „Günstige Öffnungszeiten“ spielten für beide Kundengruppen nur untergeordnete Rollen.

Carina Hedderich