



06.08.2025

GUTER SERVICE IST DIE HALBE MIETE

Service ist keine Kür, sondern Pflicht – diese Phrase mag etwas abgenutzt klingen, aber sie trifft es auf den Punkt. Denn Service wird auch im K&L-Markt zunehmend zum Wettbewerbsvorteil. Laut **DAT-Report 2025 zählen freundliche Kommunikation und kompetente Beratung für Autofahrer mit zu den wichtigsten Kriterien bei der Werkstattwahl**, unmittelbar nach dem Preis und der Lage.

Ein Großteil der Werkstätten hat das längst verstanden. **Persönlicher und guter Kundenservice gehört beispielsweise auch bei Betriebsinhaber Tobias Heinze zur Unternehmensphilosophie.** Denn viele Kunden haben die Entwicklung des sächsischen Betriebes vom Ein-Mann-Unternehmen zum Full-Service-Betrieb hautnah miterlebt, sind seit vielen Jahren loyale Kunden.

Überhaupt ist die Stammkundenquote hierzulande mit 89 Prozent enorm hoch. Dennoch sieht rund die Hälfte der Befragten laut DAT-Report noch Optimierungspotenzial auf Seiten der Werkstätten – und zwar nicht nur im Umgangston, sondern auch mit Blick auf attraktive Kundenbindungsmaßnahmen oder digitale Angebote.

Betriebsinhaber und Junior-Chef Maximilian Mälzer von isicar aus Leipzig ist dahingehend schon einen Schritt weiter. Wie er bei unserem Redaktionsbesuch vergangene Woche berichtete, beschäftigt der Familienbetrieb nicht nur einen Social-Media-Manager, sondern will auch den Kundenservice mittels Künstlicher Intelligenz künftig auf ein neues Level heben.

Und auch auf Seiten der Ausrüster wächst zunehmend das Verständnis dafür, dass das reine Produkt heute kein ausschlaggebender Grund mehr für den Kauf ist. Ebenso wie ihre Kunden, erwarten auch Betriebsinhaberinnen und -inhaber einen guten Service von ihren Lieferanten. **Der Schleifmittelhersteller Indasa setzt deshalb verstärkt auf individuelle Unterstützung und enge Begleitung seiner Werkstattkunden.**

Wer also genau hinsieht, erkennt: Die „Servicewüste Deutschland“ hat viele grüne Oasen – gerade im K&L-Gewerbe.

Carina Hedderich