

## Ein Blick in die Zukunft der freien Kfz-Werkstätten

Willich 30.11.2017

Die Automotive-Industrie befindet sich im Umbruch. E-

**Mobilität ist auf dem Vormarsch, immer mehr Computertechnologie wird serienmäßig verbaut. Fahrerassistenzsysteme sind eine Vorstufe zum autonomen Fahren, die digitale Vernetzung von Fahrzeugen und Service-Zentren schreitet unaufhaltsam voran. Wie wirkt sich das auf die freien Kfz-Werkstätten aus?**

Wie sieht sie aus, die freie Werkstatt der Zukunft? Oder anders gefragt: Was muss die Werkstatt von heute ändern, um sich für den zukünftigen Wettbewerb zu rüsten? Wie hält sie mit den technologischen Neuerungen Schritt, aus welchen Berufsfeldern rekrutiert sie ihre Mitarbeiter, wie stellt sie ihre Qualifikation sicher?

### Eine Vielzahl von Herausforderungen

Die Herausforderungen, denen sich Kfz-Werkstätten heute gegenübersehen, gehen über den technischen Aspekt noch weit hinaus. Kundenservice und Kundenbindungsmaßnahmen werden immer wichtiger. Blieb der Kunde „seiner“ Werkstatt früher jahrelang treu, weil Nachbarschaft das entscheidende Kriterium war, ist der nächste Betrieb heute nur einen Mausklick entfernt. Öffentliche Kundenbewertungen im Netz sind nicht immer fair, dienen vielen aber dennoch zur Orientierung. Wer unzufrieden ist, ist nicht nur schnell weg, er gibt seine schlechten Erfahrungen auch an andere weiter. Darauf müssen sich Werkstätten einstellen.

### Eine Umfrage soll Licht ins Dunkel bringen

Um herauszufinden, wie freie Kfz-Werkstätten ihre Situation selbst beurteilen, hat die Initiative Qualität ist Mehrwert jetzt eine [Online-Umfrage](#) gestartet. Insgesamt 15 Fragen zu den Themen „Technik“, „Mitarbeiter und Ausbildung“ sowie „Kundenservice und Kommunikation“ gilt es zu beantworten. Welche Reparaturen werden in Zukunft verstärkt nachgefragt werden? Welche Investitionen müssen getätigt werden? Wie wird die Qualifikation der Mitarbeiter sichergestellt? Mit welchen Servicemaßnahmen hebt man sich vom Wettbewerb ab? Wie sind Werkstätten im Netz aufgestellt?

Ziel der Umfrage ist es nicht nur, am Ende ein Bild davon zu haben, wie gut Werkstätten für die Zukunft aufgestellt sind: Die Fragen sollen auch zum Nachdenken über den eigenen Betrieb anregen und gegebenenfalls ein Umdenken einleiten. Gerade was die Präsenz im Netz angeht, besteht für

viele Kfz-Werkstätten großer Handlungsbedarf. Hier werden Chancen, potenzielle Kunden auf sich aufmerksam zu machen, leichtfertig verspielt.

## **Auf die Teilnehmer warten tolle Sachpreise**

Werkstattbetreiber, die sich ein paar Minuten Zeit nehmen, um die 15 Fragen zu beantworten, haben, nehmen außerdem an einer Verlosung teil. Zu gewinnen gibt es drei GoPro-Kameras. Nach Auswertung der Umfrage, die bis zum 28.02.2018 online abrufbar ist, wird Qualität ist Mehrwert die Ergebnisse in einem Whitepaper aufbereiten, das über die Website [www.qualitaet-ist-mehrwert.de](http://www.qualitaet-ist-mehrwert.de) abgerufen werden kann.

## **Über die Initiative Qualität ist Mehrwert**

Qualität ist Mehrwert ist eine Initiative namhafter Hersteller von Automobilteilen im Automotive Aftermarket. Ziel ist es, das Qualitätsbewusstsein bei der Fahrzeugreparatur signifikant zu steigern. Dazu werden dem Teilehandel, den Kfz-Werkstätten und den Autofahrern die Vorteile von Qualitätsteilen vor Augen geführt – mit Informationsmaterial, bei Veranstaltungen und auf der Website. Alle Partner, aktuelle Termine und Informationen gibt es im Internet unter: [www.qualitaet-ist-mehrwert.de](http://www.qualitaet-ist-mehrwert.de)

Pressekontakt:

Qualität ist Mehrwert

CGW GmbH

Christina Guth

Tel: 02154 88852-11

[kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de](mailto:kontakt@qualitaet-ist-mehrwert.de)