

Alternative Antriebe, Telematik, autonomes Fahren: Die Nutzfahrzeugbranche steht einigen Herausforderungen gegenüber. E-Mobilität ist auf dem Vormarsch, immer mehr Computertechnologie wird serienmäßig verbaut. Fahrerassistenz- und Flottenmanagement-Systeme sind eine Vorstufe zum autonomen Fahren, die digitale Vernetzung von Fahrzeugen und Service-Zentren schreitet unaufhaltsam voran. Wie gehen Nfz-Werkstätten mit diesen Themen um? Das möchte Qualität ist Mehrwert in Kooperation mit der NUFAM jetzt in einer Umfrage herausfinden.

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 Aufgabenstellungen**

Die Aufgaben, denen sich Nfz-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 eine persönliche Beratung oder Nähe das entscheidende Kriterium war, ist der nächste Betrieb heute nur einen Mausklick entfernt. Wer unzufrieden ist, ist nicht nur schnell weg, er gibt seine schlechten Erfahrungen auch via Google-Bewertung an andere weiter. Darauf müssen sich Werkstätten einstellen und ihren Kunden attraktive Servicepakete schnüren und zukünftig noch schneller auf die Marktbedingungen reagieren.

## **Eine Umfrage soll zeigen, wie Nfz-Werkstätten sich auf die Marktbedingungen einstellen**

Um herauszufinden, wie freie Nfz-Werkstätten ihre Situation selbst beurteilen, hat die Initiative Qualität ist Mehrwert zusammen mit der NUFAM und Experten aus der Branche eine Umfrage entwickelt. Die insgesamt 14 Fragen sollen zeigen, wo der Schuh drückt und wie sich Nfz-Werkstätten auf zukünftige Herausforderungen wie Digitalisierung, Europäisierung und der Konsolidierung des Marktes vorbereiten. Die Umfrage ist ab sofort unter folgendem Link abrufbar:

## **Auf die Teilnehmer warten tolle Preise**

Werkstattbetreiber, die sich ein paar Minuten Zeit nehmen, um die Fragen zu beantworten, haben, nehmen außerdem an einer Verlosung teil. Als Hauptpreis winken eine NUFAM-Reise für einen Rundum-Wohlfühl-Aufenthalt für 2 Personen sowie als zweiter und dritter Preis ein 31-teiliger Bit-Satz und ein Zippo, zur Verfügung gestellt von ad truckdrive, dem CARAT NKW Werkstattdienst.

Nach Auswertung der Umfrage, an der man bis zum 30.08.2019 teilnehmen kann, 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. Die Ergebnisse werden zudem auf der NUFAM, die vom 26.-29. September in Karlsruhe stattfindet, präsentiert. Mehr Informationen gibt es hier: <https://www.nufam.de/de/>