Kfz-Werkstätten auf Platz 2 bei der Kundenzufriedenheit

Laut „Kundenmonitor Deutschland 2016“ sind deutsche Verbraucher mit ihrem Kfz-Betrieb „vollkommen zufrieden“. Sie gaben den Werkstätten im Schnitt die Note 1,87 – gegenüber der 1,9 aus dem Vorjahr ein nochmals besserer Wert. Nur Optiker schnitten noch besser ab und kamen auf einen Notendurchschnitt von 1,82. Der Kundenmonitor hatte zwischen August 2015 und August 2016 mehr als 33.000 deutsche Kunden befragt.

Die positive Resonanz ist vor allem angesichts der gestiegenen Auftragslage beachtlich. Insgesamt 70,6 Millionen Werkstattaufträge wurden im Jahr 2015 von den rund 38.400 Kfz-Betriebe abgewickelt, im Schnitt rund 1.670 Aufträge pro Betrieb. Bundesinnungsmeister und ZDK-Vizepräsident Wilhelm Hülsdonk ist überzeugt: „Wenn eine Branche sich auf diesem hohen Niveau stabil zeigt, spricht das für die Top-Qualität der Arbeit, hohe Zuverlässigkeit und ein ausgeprägtes Vertrauensverhältnis zwischen den Kunden und unseren Werkstätten“.
Ebenfalls Top-Werte erzielten die Kfz-Prüfstellen, die mit einem Notendurchschnitt von 1,99 auf Platz 5 des Branchenrankings landeten.
Quelle: kfz-betrieb