

Ergebnisse der Kfz-Umfrage Teilequalität

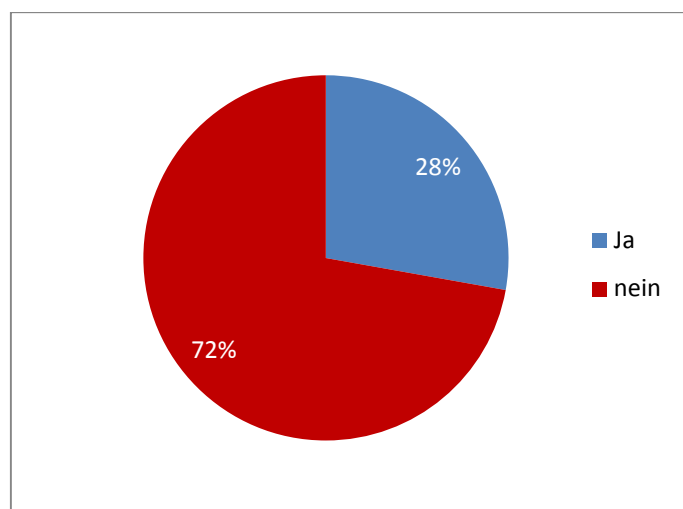
Herzlichen Dank an alle, die sich an unserer Umfrage zum Thema Teilequalität beteiligt haben!

Sie alle haben dazu beigetragen, dass wir von der Initiative "Qualität ist Mehrwert" noch genauer wissen, worauf es Ihnen ankommt. Insgesamt haben wir 13 Fragen gestellt, angefangen von der Bekanntheit der Initiative, über den Umgang mit Nachbauteilen in den Werkstätten, bis hin zur Frage, wie die Initiative Werkstätten bei der täglichen Arbeit unterstützen kann.

Laufzeit der Umfrage:	Dezember 2014 bis Februar 2015
Anzahl Teilnehmer:	1753
Abgeschlossene Interviews:	576

1. Kannten Sie die Initiative "Qualität ist Mehrwert" bereits vor dieser Umfrage?

Ja	nein
262	680



Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 942

Fazit:

Bei rund einem Drittel der Befragten ist die Initiative schon bekannt. Hier kann man davon ausgehen, dass sich dieser Wert vor allem aus den qualitätsbewussten Werkstätten zusammensetzt. Der Bekanntheitsgrad muss weiter erhöht werden, um das Qualitätsbewusstsein in den Werkstätten und damit auch beim Kunden zu erhöhen.

2. Woher kannten Sie die Initiative „Qualität ist Mehrwert“?

Internet	Messen	Presse
149	85	63

Sonstiges:
Firma, Freunde, Newsletter,
Teilehändler, Schulung,
Werkstatt, Großhändler

Hinweis: Mehrfachnennung möglich; nur Teilnehmer, die Frage eins mit ja beantwortet haben: 182

Fazit:

Die Präsenz der Initiative „Qualität ist Mehrwert“ in mehreren Kanälen zahlt sich aus. Das Thema „Qualität“ beschäftigt die Zielgruppe und wird gerne aufgegriffen. Auch hier ist das Ziel die Bekanntheit der Initiative durch Fortsetzung und Intensivierung der Maßnahmen weiter zu steigern.

3. Kennen Sie andere Initiativen, die sich mit dem Thema Teilequalität in Kfz-Werkstätten befassen?

nein	ja
870	39

Ja, folgende:
ARUA, ADAC, Dekra, Werkstatt des Vertrauens, OMP, Automotive Quality Alliance

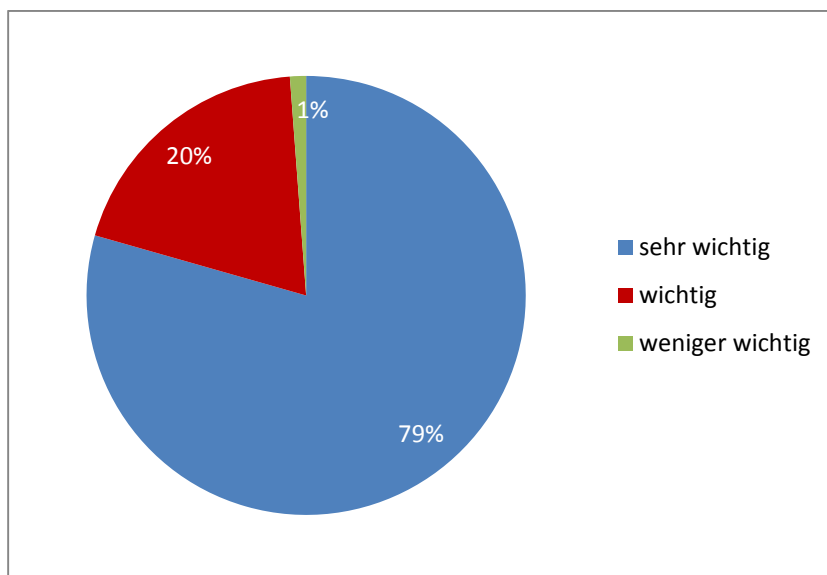
Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 909

Fazit:

Andere Initiativen, die sich mit dem Thema Teilequalität beschäftigen sind bisher wenig bekannt.

4. Die Qualität der Ersatzteile ist in unserem Kfz-Betrieb

sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig
675	165	10



Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 850

Fazit:

Die Kfz-Betriebe legen größtenteils sehr hohen Wert auf die Qualität der verwendeten Ersatzteile und sollten in ihrem Bestreben nach Qualität unterstützt werden.

5. Über welche Vertriebswege beziehen Sie Ihre Ersatzteile?

Großhandel/Fachhandel	Internet
712	193

Sonstiges:
 Hersteller, Industrie,
 Markenbetrieb vor Ort,
 Partnerwerkstätten, PV,
 Werkstatt, Autohäuser

Hinweis: Mehrfachnennung möglich; Teilnehmer bei dieser Frage: 822

Fazit:

Größtenteils wird der Vertriebsweg Groß- und Fachhandel genutzt, weshalb der Handel auch eng in die Arbeit der Initiative miteinbezogen werden sollte. Trotzdem spielt das Internet als Vertriebsweg schon eine bedeutende Rolle.

6. Wie viel Prozent des heutigen Einkaufsvolumens beziehen Sie über das Internet?

21,7 % im Durchschnitt

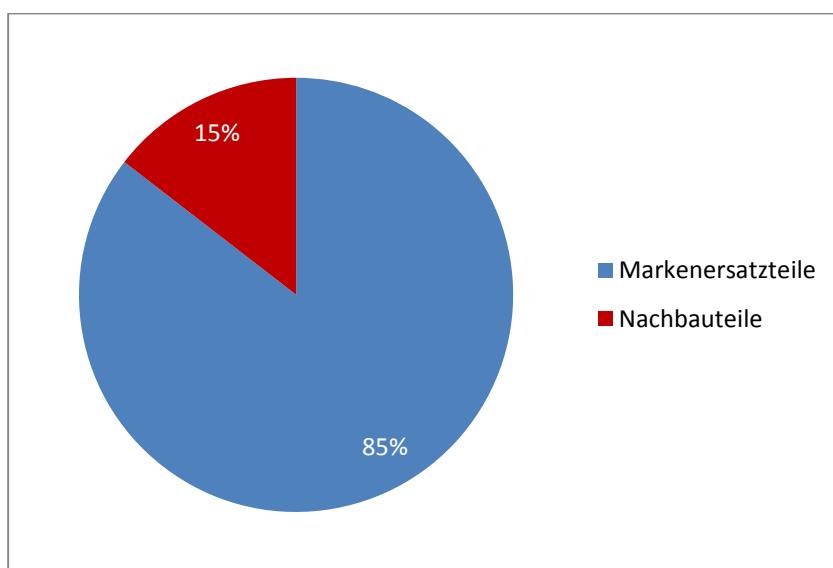
Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 776

Fazit:

Ein Anteil von knapp 22 % der Teile wird über das Internet bezogen. Bei diesem Wert gilt allerdings zu berücksichtigen, dass auch namhafte Teilehersteller inzwischen den Bezug über das Internet ermöglichen.

7. Welche Ersatzteile verbauen Sie üblicherweise?

Markenersatzteile	Nachbauteile
659	112



Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 771

Fazit:

85 % der Befragten verbauen üblicherweise Markenersatzteile, was den oben gezeigten Trend weiter bestätigt.

8. Wann verbauen Sie Nachbauteile?

Wenn unsere Kunden es einfordern	Bei älteren Fahrzeugen
412	379

Sonstiges:

Nie, niemals, gar nicht, bei Exoten, bei US-Fahrzeugen, für Oldtimer, wenn beim Teilehändler nicht verfügbar, sehr selten, ältere Fahrzeuge

Hinweis: Mehrfachnennung möglich; Teilnehmer bei dieser Frage: 745

Fazit:

Nachbauteile werden vorwiegend dann verbaut, wenn der Kunde darauf besteht, oder es sonst keine Möglichkeit mehr gibt, Markenersatzteile zu verbauen.

9. Bitte schätzen Sie den Anteil für Ihre Kfz-Werkstatt ein

Markenersatzteile	75,5 % Durchschnitt
Nachbauteile	25,3 % Durchschnitt

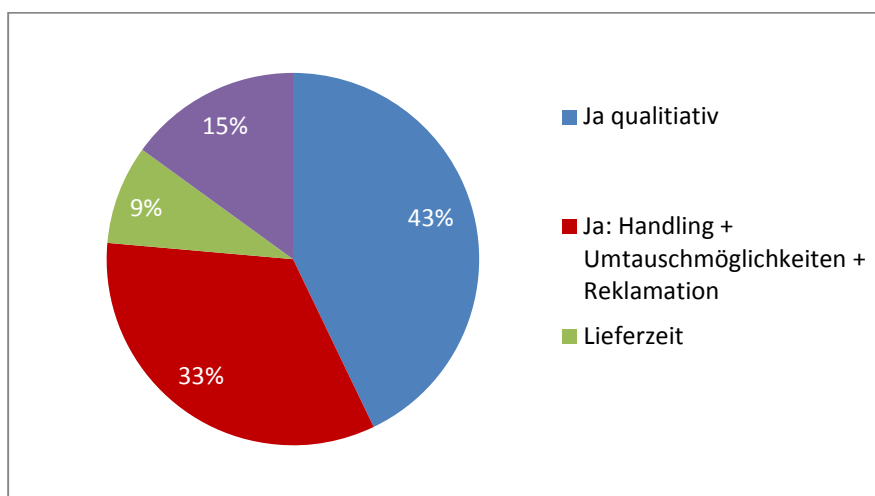
Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 688

Fazit:

Der Anteil an verbauten Marken- bzw. Nachbauteilen in den Werkstätten spiegelt den Trend insgesamt wieder.

10. Sehen Sie beim Einsatz von Nachbauteilen Probleme?

Ja, qualitativ	Ja: Handling + Umtauschmöglichkeiten + Reklamation	Lieferzeit	nein
414	324	83	145



Sonstiges:
 Passgenauigkeit, Qualität, Freigaben
 ABE N1, keine lange Lebensdauer,
 Haltbarkeit & Sicherheit

Hinweis: Mehrfachnennung möglich; Teilnehmer bei dieser Frage: 685

Fazit:

In den Werkstätten ist die Problematik beim Einbau von Nachbauteilen bekannt und ein wichtiges Thema.

11. "Qualität ist Mehrwert" möchte Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Wo sehen Sie Bedarf und was kann eine solche Initiative für Kfz-Werkstätten leisten?

Argumentationshilfe für unsere Kunden	Verständliche Informationen für unsere Mitarbeiter hinsichtlich Qualitätsmarkenprodukten	Bereitstellung von aktuellen Informationen und Downloads
484	342	390

Sonstiges:

Aufrechterhaltung der Ersatzteilqualität, Fallbeispiele bei Verwendung von Nachbauteilen in sicherheitsrelevanten Bereichen (Bremse/Lenkung usw.), Hands Out für die Kunden (Flyer), Liefern von Argumenten, Pressearbeit

Was fehlt Ihnen auf der Website?

Downloads bzw. Bestellmöglichkeiten für Werkstattinhaber zur Präsentation, Flyer zur Kundenmitgabe, Material zur Kundenaufklärung, eigentlich nichts, sehr informativ, Forum zum Austausch, juristische Informationen, mehr Bildmaterial für eigene Werbung, sehr informativ, nichts, toll gemacht!

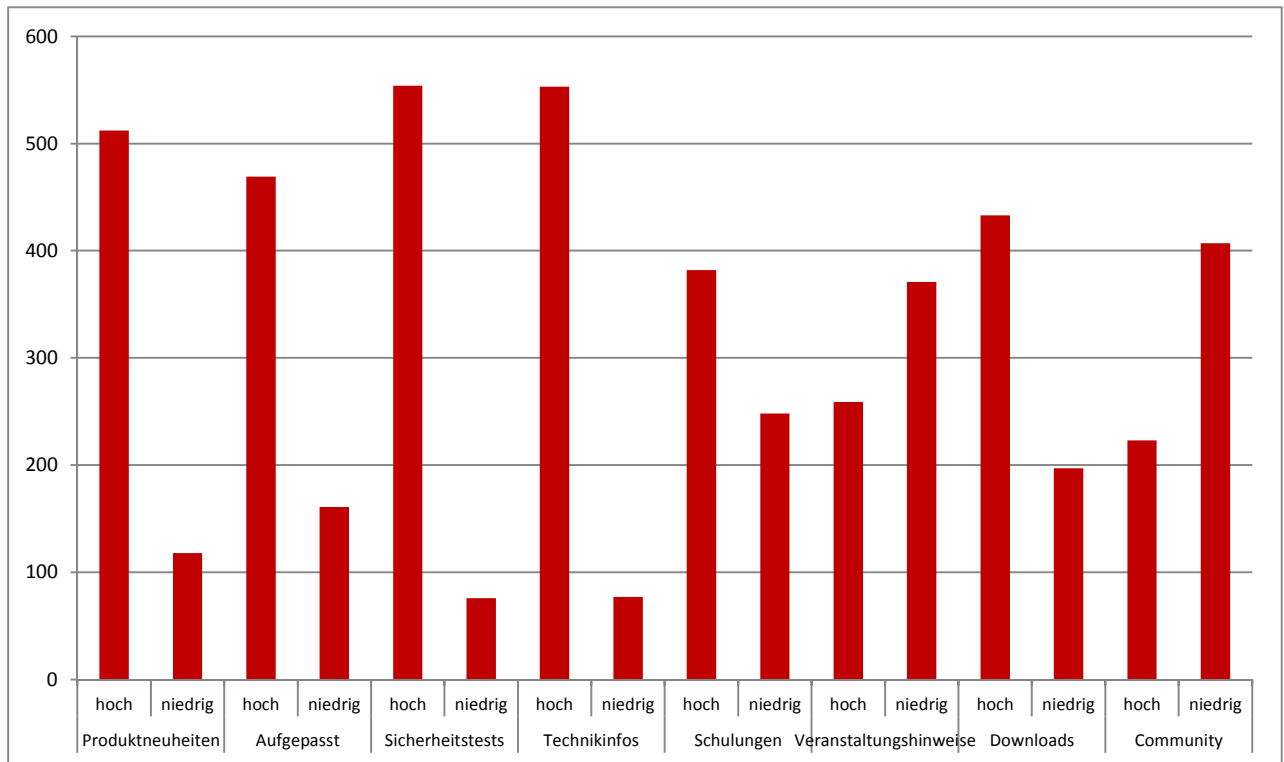
Hinweis: Mehrfachnennung möglich; Teilnehmer bei dieser Frage: 675

Fazit:

Es wurden sehr konstruktive Vorschläge für die Erweiterung des Angebots der Initiative „Qualität ist Mehrwert“ gemacht, über die in Zukunft diskutiert werden kann.

12. Wie beurteilen Sie Ihr Interesse an bzw. den Nutzen der folgenden Bereiche auf der Website der Initiative qualitaet-ist-mehrwert.de?

Produktneuheiten	hoch	512
	niedrig	118
Aufgepasst	hoch	469
	niedrig	161
Sicherheitstests	hoch	554
	niedrig	76
Technikinfos	hoch	553
	niedrig	77
Schulungen	hoch	382
	niedrig	248
Veranstaltungshinweise	hoch	259
	niedrig	371
Downloads	hoch	433
	niedrig	197
Community	hoch	223
	niedrig	407



Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 630

Fazit:

Bereits vorhandenes Material auf der Website wird sehr gut angenommen.

13. Was ist Ihnen in Bezug auf die Website qualitaet-ist-mehrwert.de wichtiger?

Datenbank technischer Informationen (Einbauhilfen, Online-Schulungen, Produktinformationen)	Aktuelle Brancheninformationen
473	151

Hinweis: Teilnehmer bei dieser Frage: 624

Fazit:

Auch konstruktive Vorschläge von der Initiative selber werden dankbar angenommen und es zeigt die vielen Möglichkeiten und den deutlichen Bedarf, an der Erweiterung des Angebots der Initiative „Qualität ist Mehrwert“.