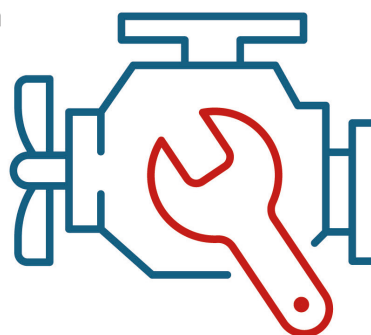
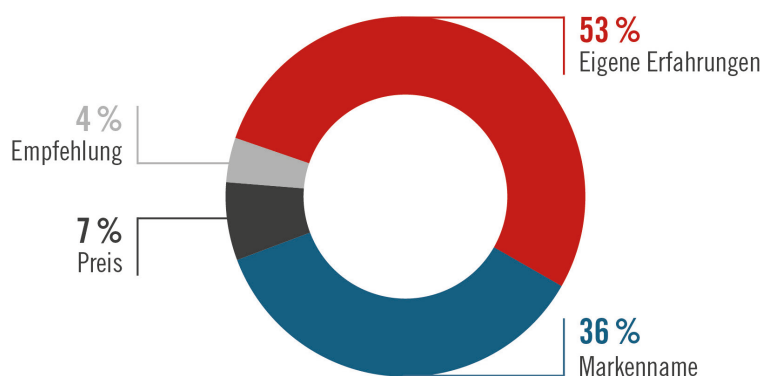




Welcher Teiletyp sind Sie?

Werkstatt-Umfrage | Beim Teileeinkauf ist die eigene Erfahrung das wichtigste Kriterium noch vor Markenpräferenz und Preis. Diese und andere Wahrheiten zum Teileeinkauf zeigen die Ergebnisse unserer Werkstattumfrage zusammen mit der Initiative Qualität ist Mehrwert.

Wichtigste Kriterien für die Beurteilung der Teilequalität



Quelle: asp/Qualität ist Mehrwert

Erfahrung schlägt Marke und Preis. Auf Empfehlungen verlassen sich nur vier Prozent der Befragten.

In der gemeinsamen Umfrage unter mehr als 500 Werkstätten haben asp AUTO SERVICE PRAXIS und die Initiative Qualität ist Mehrwert Fragen zum Teileeinkauf gestellt. Wir wollten

wissen, welche Präferenzen Werkstätten bei der Teilebeschaffung an den Tag legen, beispielsweise hinsichtlich Teilequalität, Markentreue oder Einkaufsquelle.

Erfahrung ist Trumpf

Wir haben gefragt, was bei der Beurteilung der Teilequalität das wichtigste Kriterium ist (*große Grafik*). Ist es die Marke, der man vertraut, oder sind Empfehlungen entscheidend? Die Antwort hat uns überrascht, denn tatsächlich sind es vor allem eigene Erfahrungen, die bei der Teileauswahl eine Rolle spielen. Über die Hälfte (53 Prozent) der befragten Teilnehmer favorisierte die eigene Erfahrung

noch vor dem Markennamen auf der Verpackung (36 Prozent), dem Preis (7 Prozent) und einer Empfehlung (4 Prozent).

Auf die Frage, welche Ersatzteile bei der Reparatur jüngerer Autos (jünger als 5 Jahre) und bei älteren Autos (älter als 5 Jahre) eingebaut werden, hatten wir einen spürbaren Unterschied erwartet (*Grafik rechts oben*). Tatsächlich entscheidet sich jedoch in beiden Fällen die große Mehrheit für ein qualitativ hochwertiges Markenteil. Hier waren Mehrfachnennungen möglich.

Bei älteren Fahrzeugen ist klar: 89 Prozent entscheiden sich für ein Qualitätsmarkenteil der Teilehersteller. Budgetmarken sind mit 21 Prozent ebenfalls relevant.

Kurzfassung

Beim Teileeinkauf schauen Kfz-Werkstätten vor allem auf die Qualität – auch bei der Reparatur älterer Fahrzeuge. Der Preis spielt eine untergeordnete Rolle. Die Teilebeschaffung im Netz ist gelebte Praxis.

Bei den jüngeren Fahrzeugen unter fünf Jahren entscheiden sich immerhin noch 87 Prozent für ein Qualitätsmarkenteil der Teilehersteller und 42 Prozent für das Originalteil vom Fahrzeughersteller. Die Budgetmarken kommen nur noch auf sechs Prozent, werden also als Option eher nicht in Betracht gezogen.

Wiederaufbereitete Teile

Der Trend zu mehr Nachhaltigkeit ist auch in der Kfz-Branche angekommen (Grafik rechts unten). Dass renommierte Teilelieferanten Produktlinien für wiederaufbereitete Teile aufgelegt haben, passt als ressourcenschonende Strategie ins Bild. Für Ersatzteile wie Turbolader oder Lichtmaschinen ist das wiederaufbereitete Teil heute keine Seltenheit mehr und das zeigt auch unsere Umfrage: Demnach gaben nur 15 Prozent der befragten Werkstätten an, gar keine wiederaufbereiteten Teile zu verbauen. Die überwiegende Mehrheit zeigt sich dagegen aufgeschlossen. Das wiederaufbereitete Teil erhält den Zuschlag bei älteren Fahrzeugen (26 Prozent), aus Preisgründen (20 Prozent), aus Gründen der Nachhaltigkeit (25 Prozent) oder auf Kundenwunsch (14 Prozent).

Mitgebrachte Teile

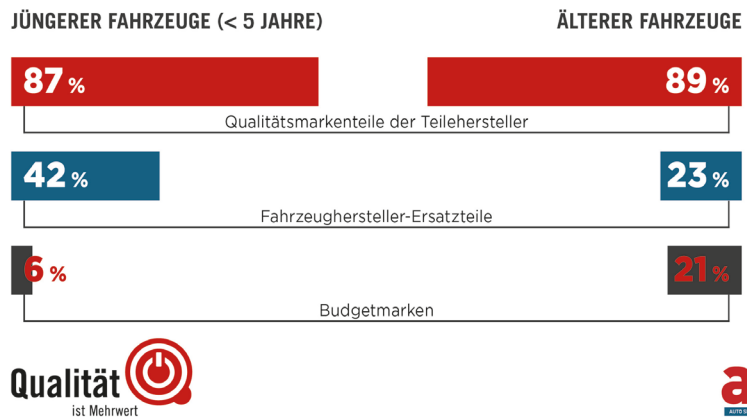
Das leidige Thema der mitgebrachten Teile sorgt für ein klares Meinungsbild unter den befragten Werkstätten (Grafik Seite 24 oben): 58 Prozent sagen „Nein, wir verbauen grundsätzlich keine mitgebrachten Teile.“ 28 Prozent lassen sich darauf ein, wenn der Kunde das unbedingt wünscht, allerdings nur unter Ausschluss der Gewährleistung. Nur jede zehnte Werkstatt hat kein Problem mit mitgebrachten Teilen, solange es nicht um sicherheitsrelevante Ersatzteile geht.

Fehlbestellungen

Eine gute Nachricht für den Handel: 66 Prozent der Werkstätten geben an, dass der Anteil der Fehlbestellungen unter fünf Prozent liegt, bei einem Drittel liegt der Anteil immerhin unter zehn Prozent. Nur eine Minderheit von vier Prozent hat das Gefühl, die Fehlbestellungen lägen über zehn Prozent.

Unsere Fragen zu den Einkaufsquellen zielten vor allem in Richtung Online-

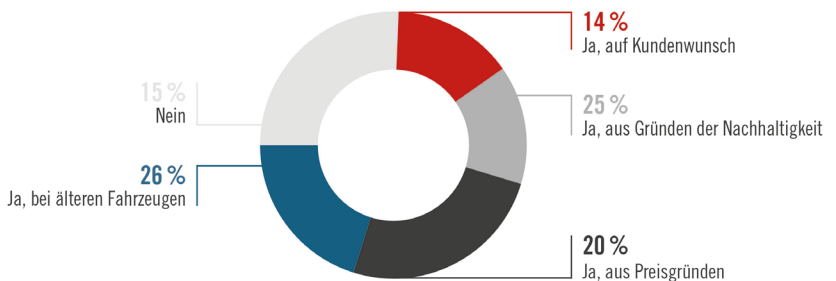
Verwendung von Ersatzteilen bei Reparaturen



Quelle: asp/Qualität ist Mehrwert

Qualitätsmarkenteile werden auch bei älteren Fahrzeugen gerne verbaut.

Verwendung von wiederaufbereiteten Teilen



Quelle: asp/Qualität ist Mehrwert

Der Griff zum wiederaufbereiteten Teil kann aus unterschiedlichen Gründen sinnvoll sein.

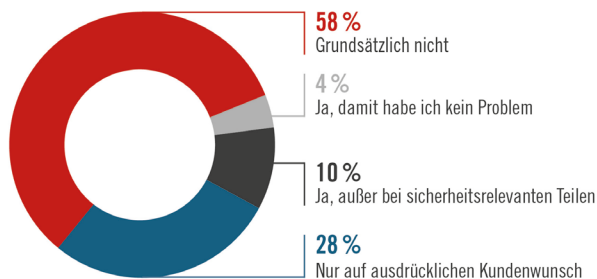
Bestellung (Grafik Seite 24 unten). Wie attraktiv sind Webshops mittlerweile für Werkstätten als zusätzlicher Einkaufskanal bei Kfz-Ersatzteilen?

54 Prozent kaufen zusätzlich zur Grundversorgung durch „ihren“ Großhändler auch bei ausgewählten B2B-Online-Shops/-Marktplätzen im Internet. Offenbar können sich nicht alle Befragten

dafür erwärmen, denn 35 Prozent sagen, dass sie grundsätzlich nicht auf Online-shops ausweichen – dieser Wert hat uns überrascht. Wenn man danach fragt, weshalb der Onlinekauf nicht infrage kommt, geben knapp 40 Prozent Probleme bei Retouren und Reklamationen an. Jeder Vierte zweifelt grundsätzlich an der Teilequalität und jederFünfte beklagt die zu langen



Verwendung vom Kunden mitgebrachter Teile



Quelle: asp/Qualität ist Mehrwert

Nicht gerne gesehen: Das mitgebrachte Ersatzteil wird oft nicht akzeptiert.

gendes Argument an. Klar, wenn der eigene Großhändler ein bestimmtes Teil nicht liefern kann, wird man vielleicht im Internet fündig und bestellt dort.

Elektronik/Software

Sehr klar spiegelt sich in den Antworten die Erfahrung wider, dass immer mehr Ersatzteile nach dem Einbau auch eine Anpassung der Software erfordern. Immerhin 79 Prozent der Befragten machen diese Erfahrung. 56 Prozent geben an, dass die Komplexität aufgrund der Vernetzung von Bauteilen im Fahrzeug zunimmt. Genauso viele verzeichnen damit einhergehend eine Zunahme von Software-Problemen bei digital hochgerüsteten Fahrzeugen. Die Hälfte der Befragten gibt an, dass die Zunahme von Softwarekomponenten vermehrt den Einsatz von Remote-Services via Herstellerportal erforderte.

Bezugsquellen von Kfz-Ersatzteilen

(ZUSÄTZLICH ZUR GRUNDVERSORGUNG DURCH GROSSHÄNDLER)

54%
AUSGEWÄHLTE B2B-ONLINE-SHOPS/-MARKTPLÄTZE

35%
GRUNDSÄTZLICH KEINE ONLINE-SHOPS



Quelle: asp/Qualität ist Mehrwert

Der Teilekauf erfolgt heute auch gerne über Online-Marktplätze und B2B-Shops.

Datenzugang

Und so verwundert es kaum, dass 83 Prozent der befragten Kfz-Betriebe den diskriminierungsfreien Zugang zu Fahrzeugdaten geradezu für überlebensnotwendig für ihren Betrieb halten. Jeder zweite fürchtet auf Dauer gar die „elektronische Aussperrung“ der freien Werkstätten durch die Automobilhersteller. Ein Drittel gibt sich optimistisch und ist überzeugt, dass der freie Reparaturmarkt eine Lösung auch für diese Herausforderung findet. Einige der Befragten wiesen darauf hin, dass der Zugang am Ende nur eine Frage der Kosten sei und dass diese erkaufte Wettbewerbsgleichheit letztlich zulasten des Kunden gehen könnte. Der freie Reparaturmarkt wartet schon seit Jahren vergeblich auf eine wettbewerbsneutrale europäische Lösung.

Dietmar Winkler |

Lieferzeiten bei Onlinebestellungen. Das zeigt: Werkstätten schätzen grundsätzlich die Liefersgeschwindigkeit ihres Großhändlers und die kulante Abwicklung von Reklamationen und Fehlbestellungen. Auf der anderen Seite sprechen aber auch gute Gründe für den Onlinekauf: 31 Prozent nehmen gerne den teils günstigeren Einkaufspreis mit. 36 Prozent geben die Lieferfähigkeit als schla-

Wer ist Qualität ist Mehrwert?

Qualität ist Mehrwert ist eine Initiative namhafter Teilehersteller im Automotive-Aftermarket. Ziel ist es, das Qualitätsbewusstsein bei Werkstätten und Autofahrern signifikant zu steigern. Qualität ist Mehrwert unterstützt freie Kfz- und Nfz-Werkstätten dabei, den Qualitätsgedanken umzusetzen – mit Informationen auf unterschiedlichen Kanälen und bei Veranstaltungen. Praktische Infos und Tools für den Werkstattalltag, aktuelle Termine und eine Übersicht über alle Partner gibt es unter: www.qualitaet-ist-mehrwert.de

Save
the date
20.11.2024

Place-2-Be



**AUTOMOTIVE
CONFERENCE**
HANNOVER

Die Infobörse, der Branchentreff:
zukunftsweisend - meinungsstark -
informativ.

