



07.07.2015

WERKSTATTKUNDEN WOLLEN DIALOGANNAHME

Die Dialogannahme hat sich bei Autofahrern etabliert, wie eine aktuelle Studie belegt. Die wachsende Bedeutung hat auch Auswirkungen auf die Auftragsannahme in K&L-Betrieben.

Laut einer repräsentativen Umfrage der puls Marktforschung GmbH **wünschen sich 82 Prozent bzw. vier von fünf Kunden eine Dialogannahme** in der Werkstatt.

Bei der Beantwortung der Frage "Wie lange darf diese dauern?" ergab sich ein Mittelwert von 21 Minuten.

TRANSPARENZ ALS ERFOLGSFAKTOR

"Diese Transparenz, vorab mit dem Kunden die durchzuführenden Reparaturarbeiten zu besprechen, wird offensichtlich zum Erfolgsfaktor für das Werkstattgeschäft der Zukunft", kommentiert puls-Geschäftsführer Dr. Konrad Weißner die Auswirkungen.

Schon länger forcieren gerade Werkstattssysteme im K&L-Markt die Dialogannahme. Dieser Trend wird sich durch die gesteigerte Akzeptanz bei Autofahrern jetzt noch weiter verstärken.

DIREKTES GESPRÄCH DIENT KUNDENBINDUNG UND ZUSATZGESCHÄFT

Besonders im Privatkundengeschäft ist das direkte Gespräch wichtig - nicht nur für die Kundenbindung, sondern auch für den Verkauf von Zusatzleistungen.

Die Dialogannahme ist oft ausschlaggebend für das Kleinschadengeschäft, denn hier kann der Annahmemeister auf Kratzer, Dellen, Glasschäden usw. hinweisen und dem Kunden entsprechende Reparaturleistungen anbieten.

KNAPP 70 PROZENT MÖCHTEN ERSETZTE TEILE SEHEN ODER MITNEHMEN

Ein weiterer wichtiger Aspekt bei der Schaffung von Vertrauen und Kundenloyalität betrifft den Umgang mit den ausgetauschten Fahrzeugteilen. Laut puls-Studie möchten **rund 52 Prozent der Werkstattkunden die ersetzten Teile sehen, weitere gut 17 Prozent diese sogar mitnehmen.**

"Werkstätten mit Zukunft sollten den Kundenwunsch nach Transparenz ihrer Leistungen von der Fahrzeugannahme an aktiv bedienen", fasst Studienleiter Dr. Konrad Weißner die Ergebnisse zusammen.

Andreas Löffler