

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos Studie

Zwei Drittel der Autobesitzer bevorzugen nach wie vor persönlichen Werkstattkontakt

- Interesse an digitalen Angeboten ist im weiteren Verlauf vorhanden
- Autohäuser sollten sich für unterschiedliche Kontaktkanäle aufstellen
- Befragung unter 1.000 Autobesitzern im März 2022

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart

www.dekra.de/presse

Die Digitalisierung schreitet voran – doch manches bevorzugen die Deutschen immer noch analog: Nach einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos wollen zwei Drittel der Autobesitzer in Deutschland (66 Prozent) nach wie vor nur persönlich oder telefonisch mit ihrer Werkstatt in Kontakt treten. Gleichzeitig schätzen Kunden es aber, wenn die Werkstatt unterschiedliche Kontaktkanäle anbietet.

Unter den digitalen Kontaktmöglichkeiten liegt E-Mail auf der Wunschliste ganz vorn (42 Prozent), vor WhatsApp (31 Prozent), einer speziellen App der Werkstatt (18 Prozent) und Facebook (7 Prozent).

Gut ein Drittel der Befragten (34 Prozent) hat bisher Erfahrungen damit gemacht, ihre Werkstatt per E-Mail zu kontaktieren. Von ihnen haben 26 Prozent das Gefühl, dass E-Mails im Kfz-Betrieb untergehen. 27 Prozent aller Befragten sagen, ihre Werkstatt sei nicht auf die Kundenkommunikation der Zukunft über E-Mail, WhatsApp, Internet etc. vorbereitet.

Was digitale Services von Werkstätten angeht, ist die Terminvereinbarung über die Website am gefragtesten: 59 Prozent der Befragten wünschen sich diese Möglichkeit. Aktuell besteht dieses Angebot in der eigenen Werkstatt laut 26 Prozent der Befragten. Digitale Informationen über den aktuellen Stand bei Service- oder Reparaturarbeiten wären für 57 Prozent interessant und nützlich; 22 Prozent bekommen diesen Service schon im Kfz-Betrieb ihres Vertrauens. Digital bei der Reparatur zuschauen, zum Beispiel per WhatsApp-Video, können heute nach eigenen Angaben 5 Prozent der Autobesitzer. Gewünscht wäre dieser Service von 27 Prozent. Wie schon in den vergangenen Befragungen 2020 und 2017 weiß ein Viertel der Autobesitzer gar nicht, welche digitalen Kundenservices ihre Werkstatt anbietet.

„Für Entscheider im Kfz-Gewerbe bleibt es die große Herausforderung, sich für die sehr differenzierten Kundenerwartungen optimal aufzustellen“, so das Fazit von Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil

Datum Stuttgart, 20.06.2022 / Nr. 065
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

GmbH, aus den Ergebnissen der Befragung. „Wir sehen wieder, dass digitale Services einerseits gefragt sind, dass aber andererseits eine Mehrheit der Kunden immer noch Wert auf den persönlichen Kontakt vor Ort im Autohaus oder per Telefon legt. Diese Anforderungen gilt es, möglichst gut auszubalancieren.“

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im März 2022 insgesamt 1.000 Autobesitzer, die selbst für die Wartung und Reparatur ihres Fahrzeugs verantwortlich sind. Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/aftersales-studie-2022.

Über DEKRA

Seit fast 100 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2021 hat DEKRA einen Umsatz von mehr als 3,5 Milliarden Euro erzielt. Fast 48.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere und nachhaltige Welt. DEKRA gehört schon heute mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.