

Presse-Information 3hm

Hoher Stammkundenanteil ist die Basis für ein erfolgreiches Reifengeschäft.

Für 35% der Reifenkäufer fällt die Wahl der Einkaufsstätte auf den Betrieb ihres Vertrauens. Damit ist erneut bewiesen, dass eine überdurchschnittliche Kundenloyalitätsrate ein wesentlicher Schlüssel zur Erreichung einer zukunftsichernden Wettbewerbsposition ist.

Die Gründe, warum sich die Autofahrer beim Reifenkauf für eine bestimmte Einkaufsstätte entschieden haben, basieren auf den aktuellen Ergebnissen des TIRE TRACK, der monatlich von 3hm Automotive, Strategie- und Managementberatung, durchgeführt wird.

Im Rahmen des TIRE TRACK werden monatlich eine repräsentative Auswahl von Autofahrern auch zu den Gründen zur Wahl ihrer Kaufstätte für die gerade gekauften Sommer- bzw. Winterreifen befragt. So folgt bereits an zweiter Stelle nach dem Stammgeschäft von 35% als Argument das „preiswerteste Angebot“ mit einem Anteil von 21%. An dritter Position wird die „gute Erreichbarkeit“(Standort) mit 14% genannt.

Allerdings ergeben sich erhebliche Unterschiede nach den einzelnen Vertriebswegen. So profitiert das Autohaus eindeutig von einer hohen Kundenbindung, da über 50% sich dort als Stammkunden bezeichnen, während sich für den Reifenfachhandel nicht einmal 30% dazu bekannten. Der Preis spielte nach den Aussagen der Autohauskunden kaum eine Rolle.

Auffällig: Gute Testergebnisse der Fachzeitschrift sind ebenfalls weniger relevant. Auch die Reifenmarke der Reifenkäufer im Autohaus spielt hier eine untergeordnete Rolle.

Eine eindeutige Positionierung lässt sich auch für Fachmärkte wie beispielsweise ATU feststellen, da die Reifen dort zu 50% aufgrund des preiswertesten Angebots gekauft wurden.

Für das Winterreifengeschäft interessant festzustellen, dass für die Einkaufsstättenwahl eine Händlerbindung mit einem Anteil von über 42% noch wichtiger ist als beim Sommerreifenkauf. Mit großem Abstand wird der „günstige Preis“ als Kaufgrund von einem Fünftel der Käufer als Kriterium genannt.

Hier bleibt festzuhalten: Der Reifenkäufer kauft mit Winterreifen nicht nur ein Produkt, sondern gleichzeitig eine Sicherheit beim Autofahren, die er auch bei einem Händler seines Vertrauens erwerben möchte. Dafür ist er zu Preiszugeständnissen bereit. Diese Chance sollte sich der Handel nicht entgehen lassen. Der Reifenfachhandel, der eine hohe Kundenzufriedenheit aufweist und damit auch einen hohen Stammkundenanteil erreicht, wird deshalb auch in Zukunft gegenüber seinen Wettbewerbern gerüstet sein.

Für weitere Auskünfte stehen Ihnen die Berater von 3hm Automotive gerne zur Verfügung.

Telefon: 06061/70.18.83 Hans Herrmann

eMail: kontakt@3hm.de