

Presse-Information 3hm

Autofahrer mit der Bearbeitung ihrer Beschwerden nur wenig zufrieden.

Autobranche verzeichnet geringe Kundenorientierung.

Die Autobranche leidet unverändert seit fünf Jahren an der schwachen inländischen Nachfrage. Im letzten Jahr ging der Umsatz des Autohandels im letzten Jahr real sogar um 2,1 % zurück. Mengeneinbußen bei wichtigen Automobilherstellern sowie zahlreiche Insolvenzen von Autohäusern sind Folgen dieser Entwicklung. Allerdings kann es nicht verwundern, wenn gerade diejenigen Autohersteller bzw. Autohäuser davon besonders betroffen sind, die eine geringe Kundenorientierung aufweisen.

Die erfolgreiche Erledigung von Beschwerden, also das Beschwerdemanagement, gilt allgemein als wesentlicher Bestandteil einer funktionierenden Kundenorientierung. Eine aktuelle Studie der strategischen Marketingberatung 3hm Automotive belegt jedoch, daß es dabei in der Autobranche nicht zum Besten bestellt ist. Demnach waren nur 35 % der Autofahrer, die eine Beschwerde vorgebracht haben, mit der Reklamationsbearbeitung zufrieden, immerhin 27 % unzufrieden. Während die Autohäuser ihre Kunden zu 40 % zufrieden stellen konnten, erreichten Autohersteller und Autoversicherer nicht einmal von 30 % eine positive Bewertung. Ebenfalls waren knapp 30 % der Autofahrer mit der Erledigung der Beschwerde unzufrieden.

Es fällt nach wie vor auf, daß die Anliegen von Autofahrerinnen nicht in gleichem Maß von den Autohäusern und Autoherstellern ernst genommen werden, wie die von männlichen Autofahrern. Lediglich ein Drittel der Autofahrerinnen war mit der Beschwerdebehandlung durch das Autohaus zufrieden im Vergleich zu 44 % bei den männlichen Autofahrern. Logische Folge ist eine Abwanderung, speziell der weiblichen Käufer zu anderen Automarken bzw. Autohäusern. Bereits in der von 3hm Automotive initiierten Studie über „Kundenrückgewinnung zur Steigerung der Kundenbindung im Autohandel“, konnte ein Zusammenhang zwischen fehlender bzw. falscher Reaktion auf Reklamationen mit der Kundenbindung nachgewiesen werden.

Erfolgreiche Automarken sind kundenorientiert.

Erfolgreiche Automarken, sind wie beispielsweise Toyota, ein Beleg, daß man mit einer zufriedenstellenden Beschwerdebehandlung auch Höchstwerte in der Kundenzufriedenheit erreichen kann.

Beschwerden von Kunden sind in der Regel sehr nützlich, da sie helfen sowohl interne Prozesse zu verbessern als auch Leistungen für die Kunden zu optimieren. Deshalb führt ein professionelles Beschwerdemanagement zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität, wie auch zu einer effizienten Serviceabwicklung.

Ausgerechnet hier Kosten sparen zu wollen halten die Berater von 3hm für fatal, da sich eine mangelnde Kundenorientierung negativ auf den Unternehmenserfolg auswirken wird.

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

Telefon: 06061/70.18.83 Hans Herrmann

eMail: kontakt@3hm.de