

Zusammenarbeit mit den Sachverständigenorganisationen

Kooperativ Kunden binden

80 Prozent der Unternehmen nutzen die gesetzlichen Fahrzeugprüfungen als Marketinginstrument

Sie erstellen Schadengutachten, prüfen die Arbeitssicherheit in den Betrieben, führen Werkstatttests durch, bewerten die Gebrauchtwagen und kommen regelmäßig zu den gesetzlichen Hauptuntersuchungen in die Autohäuser: die Sachverständigenorganisationen der Kfz-Branche. Knapp die Hälfte der freien und markengebundenen Betriebe arbeitet mit mindestens zwei Überwachungsgesellschaften zusammen – rund 15 Prozent sogar mit drei (1). Das ergab

eine Umfrage der Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (BDK) und der Redaktion »kFz-betrieb«.

Rund zwei Drittel der Unternehmen kooperieren mit der Dekra. Weit abgeschlagen folgen Prüforganisationen wie die KÜS (22 %), der TÜV Süd (22 %), die GTÜ (18 %) und der TÜV Nord (17 %) (2). Die Prüflingenieure der Sachverständigenorganisationen besuchen rund ein Drittel aller Kfz-Betriebe zweimal in der Woche (3). Bei einem Viertel

der freien Servicebetriebe und fabrikatsgebundenen Autohäuser sind sie auch Samstags in den Prüfräumen und führen die Haupt- (HU) und Abgasuntersuchungen (AU) an den Kundenfahrzeugen durch.

HU- und AU-Service am Samstag

Von den Unternehmen, die Samstags keine HU und AU anbieten, gaben 60 Prozent der Vertragsbetriebe und 55 Prozent der Freien Werkstätten an, dass die Kundennachfrage nach den amtlichen Prüfungen am Wochenende zu gering sei (4). Zudem meinen 22 Prozent der Inhaber von markenunabhängigen Betrieben, dass sich

der Aufwand für den HU-Service am Samstag nicht lohne.

Dennoch nutzen rund 80 Prozent aller Befragten die gesetzlichen Prüfungen als Kundenbindungsinstrument. Um ihre Werkstattkunden auf die bevorstehenden Fahrzeugüberwachungen aufmerksam zu machen, verwenden rund 80 Prozent Direktmailings, gefolgt von der Kundenansprache in der Dialogannahme (57 %) und Infos im Verkaufsraum des Unternehmens (48 %).

Norbert Rubbel

kfz-betrieb ONLINE
Unser BIX-Archiv finden Sie unter www.kfz-betrieb.de/branchenindex.

