

Loyalitätsprogramme und Werkstattssysteme

Service-Flatrates auf dem Vormarsch

41 Prozent der Freien Werkstätten offerieren ihren Kunden eigene Pauschalangebote

Mit Slogans wie „Einmal zahlen und Sicherheitschecks, Räder-einlagerung und Ersatzwagen beim Werkstattaufenthalt ein

Autoleben lang ohne Zusatzkosten nutzen“ werben immer mehr Kfz-Betriebe für ihre Service-Flatrates. Bereits 43 Pro-

zent der markengebundenen Unternehmen setzen dieses Instrument zur Kundenbindung ein. Dies ergab eine Umfrage der Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (BDK) und der Redaktion »kfgz-betrieb«.

Fahrzeughersteller und Händler die Zahlungssicherheit der Werkstattkunden erhöhen (59%) und die Erträge der Betriebe steigern (46%).

Ein möglicher Weg, um den Kundenbindungsinstrumenten der Automobilhersteller entgegenzuwirken, könnte für freie Kfz-Betriebe der Beitritt zu einem Werkstattssystem sein. Gut die Hälfte der fabrikatslosen Werkstätten hat dies bereits getan.

19 Prozent der Vertragsbetriebe nutzen aber nicht nur die Programme ihrer Hersteller beziehungsweise Importeure. Sie bieten auch eigene Flatrates an. Bei den Freien Servicebetrieben sind es sogar 41 Prozent, die ihren Kunden selbst konzipierte Pauschalleistungen offerieren. „Meine Flatrates sind die Mobilitätsgarantie und die Einlagerung der Kundenräder, die permanent zunimmt“, freut sich Holger Winter, Inhaber einer Freien Werkstatt in Dresden (siehe »kfgz-betrieb« 19, Seite 28 f.).

Hauptgrund für den Systemanschluss ist für 94 Prozent allerdings der „Zugang zu den technischen Daten und Reparaturanleitungen der Hersteller“. Dass die Freien Werkstätten als „Einzelkämpfer im Servicemarkt nicht überleben können“ meinen dagegen 57 Prozent der Inhaber von markenunabhängigen Unternehmen.

Rund die Hälfte aller Befragten meint, dass der Anteil der Service-Flatrates im Werkstattgeschäft in Zukunft weiter zunehmen wird. Neben der Kundenbindung (93%) sollen die Loyalitätsprogramme der

Norbert Rubbel

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

