
Servicezufriedenheit: Mitsubishi, Toyota und Volvo liegen vorne

Mitsubishi, Toyota und Volvo heißen die drei Marken mit dem besten Ergebnis bei der Kundenzufriedenheitsstudie (Customer Service Index Study) von J.D. Power. Mit 792 Indexpunkten sind Kunden von Toyota überdurchschnittlich zufrieden mit ihrem Autohaus – und zufriedener als die Fahrer deutscher Volumen- und aller Premiummarken. Das ergibt Platz zwei. Mitsubishi holte sich mit nochmals sieben Punkten mehr den ersten Platz. Volvo wiederholte bei den Premium-Marken den Vorjahressieg und legte mit 790 Punkten um 23 Punkte zu. In der segmentübergreifenden Gesamtwertung landete die Marke damit auf dem dritten Platz.

Der durchschnittliche Indexwert lag im Premium-Segment bei 772, während es bei den Volumenherstellern 750 Punkte waren. Eine hohe Zufriedenheit hat Einfluss auf künftige Kaufentscheidungen. 72 Prozent der Kunden, die mit den Leistungen des Händlers äußerst zufrieden sind, wollen ihr nächstes Fahrzeug definitiv beim gleichen Händler kaufen oder leasen; 79 Prozent von ihnen wollen den Betrieb zudem auf jeden Fall weiterempfehlen.

In der CSI-Studie ermittelt das Marktforschungsunternehmen J.D. Power die Zufriedenheit von Autofahrern in Deutschland mit den Werkstattdienstleistungen der offiziellen Vertragspartner. Bewertet werden die Servicequalität, der Serviceberater, die Serviceeinrichtung sowie Aspekte rund um Terminvereinbarung und Fahrzeugabholung. Von Februar bis April 2017 wurden dazu 8329 Autofahrer befragt, deren Fahrzeug zwischen Februar 2014 und April 2016 neu zugelassen wurde.

Als wesentliche Ergebnisse der Studie nennt J.D. Power zwei Aspekte: Zum einen wird die Zufriedenheit der Kunden durch herkömmliche Annehmlichkeiten wie kostenlose Snacks und Getränke sowie die Bereitstellung eines Cafés erhöht, zum anderen durch neue digitale Dienste und eine entsprechende Infrastruktur wie kostenlosen WLAN-Zugang in den Serviceeinrichtungen des Händlers. (ampnet/jri)

Bilder zum Artikel



Mitsubishi.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Mitsubishi



In der Kundenzufriedenheitsstudie 2017 von J.D. Power belegt Toyota den zweiten Platz.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Toyota



Volvo-Deutschland-Geschäftsführer Thomas Bauch.

Foto: Auto-Medienportal.Net/Volvo
