

Umfrage: Werkstattempfehlung zählt

77 Prozent der Nutzer der Internetplattform www.motor-talk.de vertrauen bei der Wahl der Werkstatt auf persönliche Empfehlung. Das ergab eine Umfrage auf der Website, an der sich knapp 14 000 Autofahrer beteiligten.

Von dem Internetauftritt ihrer Werkstatt wünschen sich die Kunden, laut cydonna / photocase.com, Informationen über die Qualität der Werkstatt. 45 Prozent vertrauen einer Bewertung aus dem Internet.

Vor dem Werkstattbesuch suchen 79 Prozent der Umfrage-Teilnehmer Informationen im Web. Viele nutzen dabei Foren, um besser informiert in das Gespräch mit der Werkstatt zu gehen und dem Fachjargon der Werkstatt-Mitarbeiter gegenhalten zu können. Nur 6,6 Prozent aller Befragten verzichten bislang noch auf die Recherche im Netz.

Etwa die Hälfte der Befragten gibt an, mit dem Wissen aus dem Internet in der Werkstatt ernst genommen zu werden. Wobei das auf Männer deutlich eher zutrifft als auf Frauen. Die fühlen sich oft überhaupt nicht verstanden.

54 Prozent der Umfrage-Teilnehmer wünschen vom Internetauftritt ihrer Werkstatt vor allem eine schnelle Preisauskunft online oder per E-Mail. 42 Prozent ist die Erreichbarkeit der Werkstatt per E-Mail am wichtigsten. Eine Online-Terminvereinbarung wünschen sich 41 Prozent unter Euch.

61 Prozent der Kunden vertrauen dem Kfz-Fachmann ihres Vertrauens. Knapp 50 Prozent glauben den Informationen des Autoherstellers, wenn es Probleme mit dem Auto gibt. Nur 29 Prozent vertrauen Fachzeitschriften.

75 Prozent der User der Internetplattform sind überzeugt, bereits die richtige Werkstatt gefunden zu haben. Sie finden ihren Meister kompetent und zuverlässig. Das gilt übrigens besonders für Kunden freier Werkstätten. (ampnet/nic)