



# ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2019

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 17 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober / November 2019
<b>Stichprobe</b>	n = 1.090 Kunden mit insgesamt 1.373 Urteilen zu 17 Reifen- und Kfz-Service-Anbietern (Bewertung von bis zu drei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 17 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ia Autoservice</li> <li>• A.T.U</li> <li>• ad-AUTO Dienst</li> <li>• Autofit</li> <li>• Bosch Car Service</li> <li>• DRIVER</li> <li>• EUROMASTER</li> <li>• First Stop</li> <li>• Pitstop</li> <li>• Pneuhage</li> <li>• point S</li> <li>• Premio Reifen + Autoservice</li> <li>• Quick Reifendiscount</li> <li>• Reifen Helm</li> <li>• REIFF</li> <li>• stop + go</li> <li>• Vergölst</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	186 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Verfügbarkeit der Produkte</li> <li>• Angebot an Zubehör-Produkten</li> <li>• Garantie / Gewährleistung</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li> <li>• Beratungsqualität</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurzfristige Terminvereinbarung</li> <li>• Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung</li> <li>• Mobilitätsangebote (z.B. Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringservice)</li> <li>• Kostenloser Servicecheck des Autos</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Zuverlässigkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Schnelligkeit / Wartezeiten</li> <li>• Zuverlässigkeit / Fehlerfreiheit</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Werkstätten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atmosphäre der Werkstatt</li> <li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li> <li>• Öffnungszeiten</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Kosten- und Leistungstransparenz</li> </ul>
<b>Branchenspezifische Fragestellung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahlgründe bei Wartung und Inspektion</li> <li>• Auswahlgründe beim Reifenwechsel</li> <li>• Auswahlkriterien beim Reifenkauf</li> <li>• Ölwechselintervalle</li> <li>• Online-Reifenkauf</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Leistungskategorien und Bewertungskriterien		
<h3>Produkte</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualität der Produkte</li><li>• Verfügbarkeit der Produkte</li><li>• Angebot an Zubehör-Produkten</li><li>• Garantie / Gewährleistung</li></ul>	<h3>Kundenberatung</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter</li><li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter</li><li>• Beratungsqualität</li></ul>	<h3>Kundenservice</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kurzfristige Terminvereinbarung</li><li>• Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung</li><li>• Mobilitätsangebote (z.B. Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringservice)</li><li>• Kostenloser Servicecheck des Autos</li><li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li></ul>
<h3>Zuverlässigkeit</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li><li>• Schnelligkeit / Wartezeiten</li><li>• Zuverlässigkeit / Fehlerfreiheit</li></ul>	<h3>Werkstätten</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atmosphäre der Werkstatt</li><li>• Sauberkeit und Ordentlichkeit</li><li>• Öffnungszeiten</li></ul>	<h3>Preis-Leistungs-Verhältnis</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Kosten- und Leistungstransparenz</li></ul>

## Auszeichnung – Reifen- und Kfz-Service-Anbieter (I)

GESAMT	
sehr gut	DRIVER
sehr gut	ad-AUTO Dienst
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	REIFF
sehr gut	First Stop
gut	Ia Autoservice
gut	Bosch Car Service
gut	Quick Reifendiscount
gut	Vergölst
gut	EUROMASTER
gut	point S
	Pneuhage
	Autofit
	Reifen Helm
	A.T.U
	Pitstop
	stop + go

Produkte	
sehr gut	ad-AUTO Dienst
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	First Stop
sehr gut	DRIVER
gut	Bosch Car Service
gut	point S
gut	REIFF
gut	EUROMASTER
gut	Quick Reifendiscount
gut	Vergölst
	Ia Autoservice
	Pneuhage
	Reifen Helm
	A.T.U
	Autofit
	stop + go
	Pitstop

Kundenberatung	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	DRIVER
sehr gut	First Stop
sehr gut	ad-AUTO Dienst
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	Vergölst
gut	Bosch Car Service
gut	REIFF
gut	Ia Autoservice
gut	point S
gut	EUROMASTER
	Autofit
	Pneuhage
	Reifen Helm
	A.T.U
	Pitstop
	stop + go

Kundenservice	
sehr gut	First Stop
sehr gut	Bosch Car Service
sehr gut	EUROMASTER
sehr gut	REIFF
sehr gut	DRIVER
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
gut	Quick Reifendiscount
gut	point S
gut	ad-AUTO Dienst
gut	Vergölst
	A.T.U
	Pneuhage
	Ia Autoservice
	Autofit
	Pitstop
	Reifen Helm
	stop + go

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Reifen- und Kfz-Service-Anbieter (II)

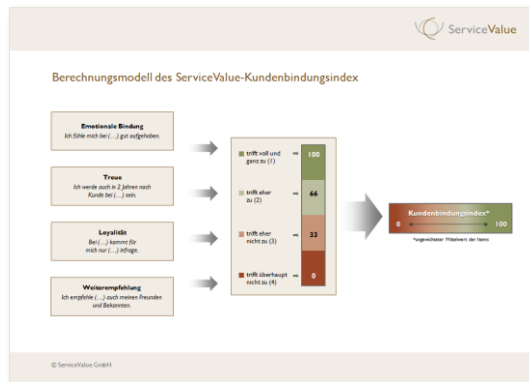
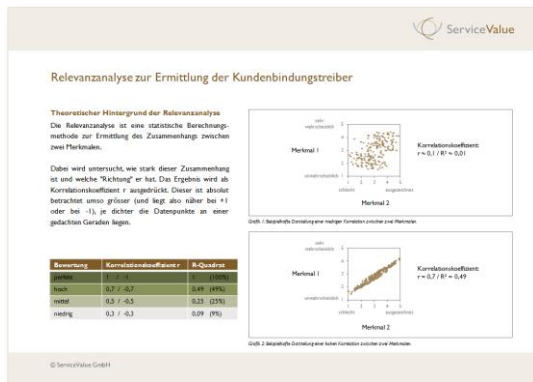
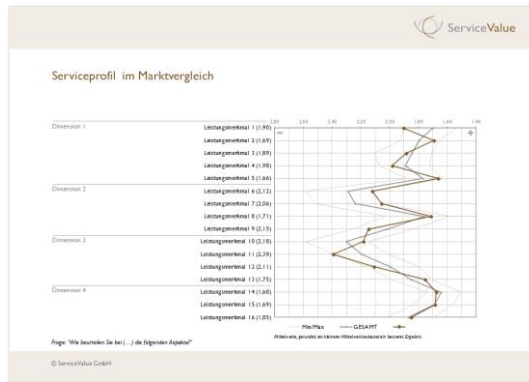
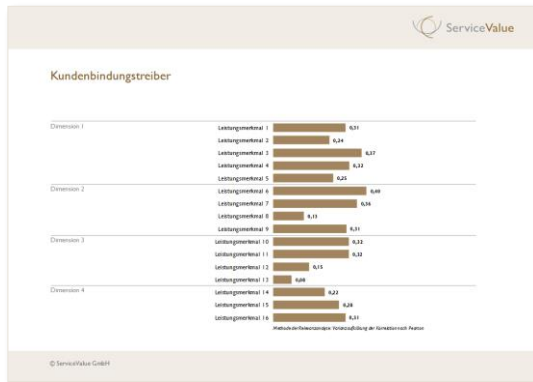
Zuverlässigkeit	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Bosch Car Service
sehr gut	Ia Autoservice
sehr gut	First Stop
sehr gut	ad-AUTO Dienst
sehr gut	Quick Reifendiscount
gut	Vergölst
gut	EUROMASTER
gut	REIFF
gut	DRIVER
gut	point S
	Autofit
	Pneuhage
	A.T.U
	Reifen Helm
	Pitstop
	stop + go

Werkstätten	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Bosch Car Service
sehr gut	REIFF
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	DRIVER
sehr gut	Vergölst
sehr gut	First Stop
gut	EUROMASTER
gut	ad-AUTO Dienst
gut	point S
	Ia Autoservice
	Pneuhage
	Reifen Helm
	Autofit
	A.T.U
	stop + go
	Pitstop

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	DRIVER
sehr gut	ad-AUTO Dienst
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	REIFF
gut	First Stop
gut	Vergölst
gut	Ia Autoservice
gut	Quick Reifendiscount
gut	EUROMASTER
gut	Bosch Car Service
gut	point S
	Pneuhage
	Autofit
	A.T.U
	Reifen Helm
	Pitstop
	stop + go

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

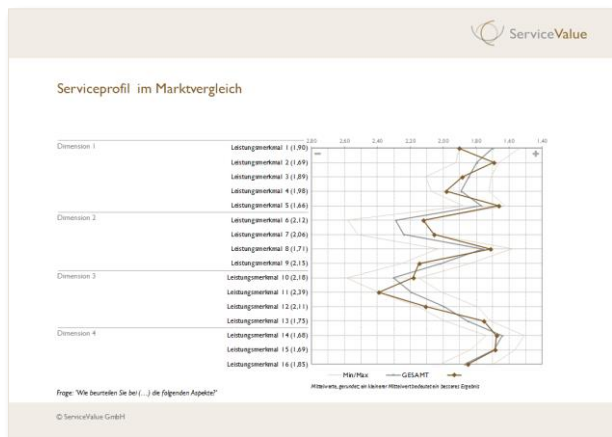
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

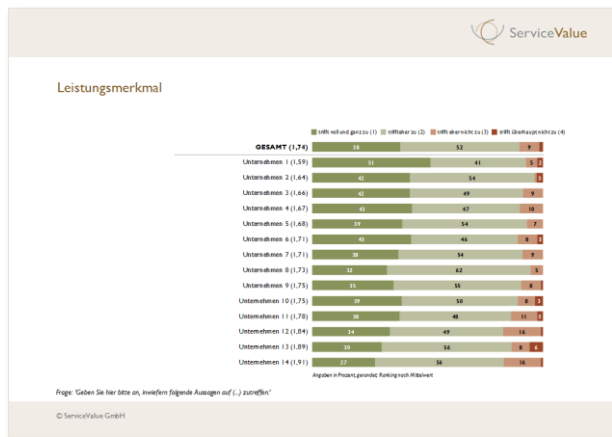


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2019. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2019 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (186 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2019 (186 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

## Impressum

Herausgeber

**ServiceValue**  
Dürener Str. 341  
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0  
Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)  
[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studien-bezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © jörn buchheim – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)