ServiceValue

ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2021

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 18 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter

Studienflyer und Bestellformular

© 2021 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	September / Oktober 2021
Stichprobe	n = 1.322 Kunden mit insgesamt 1.638 Urteilen zu 18 Reifen- und Kfz-Service-Anbietern (Bewertung von bis zu drei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 18 Reifen- und Kfz-Service-Anbieter: • 1a Autoservice • A.T.U • ad-AUTO Dienst • Autofit • Bosch Car Service • DRIVER • EUROMASTER • First Stop • Pitstop • Pneuhage • point S • Premio Reifen + Autoservice • Quick Reifendiscount • Reifen Helm • Reifen Müller • REIFF • stop + go • Vergölst
Gesamtumfang	193 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

© 2021 ServiceValue GmbH

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	• Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	• Qualität der Produkte • Verfügbarkeit der Produkte • Angebot an Zubehör-Produkten • Garantie / Gewährleistung
Kundenberatung	• Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter • Eigeninitiative der Mitarbeiter • Beratungsqualität
Kundenservice	• Kurzfristige Terminvereinbarung • Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung • Mobilitätsangebote (z.B. Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringservice) • Kostenloser Servicecheck des Autos • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
Zuverlässigkeit	• Verbindlichkeit von Aussagen • Schnelligkeit / Wartezeiten • Zuverlässigkeit / Fehlerfreiheit

© 2021 ServiceValue GmbH

Studiendesign (II)

Werkstätten	• Atmosphäre der Werkstatt • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Öffnungszeiten
Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Kosten- und Leistungstransparenz
Branchenspezifische Fragestellung	• Auswahlgründe bei Wartung und Inspektion • Auswahlgründe beim Reifenwechsel • Auswahlkriterien beim Reifenkauf • Ölwechselintervalle • Online-Reifenkauf

© 2021 ServiceValue GmbH

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produkte

- Qualität der Produkte
- Verfügbarkeit der Produkte
- Angebot an Zubehör-Produkten
- Garantie / Gewährleistung

Kundenberatung

- Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter
- Beratungsqualität

Kundenservice

- Kurzfristige Terminvereinbarung
- Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung
- Mobilitätsangebote (z.B. Ersatzfahrzeug, Hol- und Bringservice)
- Kostenloser Servicecheck des Autos
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Zuverlässigkeit

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Schnelligkeit / Wartezeiten
- Zuverlässigkeit / Fehlerfreiheit

Werkstätten

- Atmosphäre der Werkstatt
- Sauberkeit und Ordentlichkeit
- Öffnungszeiten

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kosten- und Leistungstransparenz

© 2021 ServiceValue GmbH

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

GESAMT	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	DRIVER
sehr gut	Vergölst
sehr gut	First Stop
gut	ad-AUTO Dienst
gut	REIFF
gut	A.T.U
gut	Reifen Helm
gut	Reifen Müller
	Bosch Car Service
	1a Autoservice
	point S
	Autofit
	Pitstop
	stop + go
	Pneuhage
	EUROMASTER

Produkte	
sehr gut	DRIVER
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	ad-AUTO Dienst
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	First Stop
gut	REIFF
gut	Reifen Helm
gut	Bosch Car Service
gut	Reifen Müller
gut	Vergölst
	Autofit
	A.T.U
	1a Autoservice
	stop + go
	point S
	Pitstop
	Pneuhage
	EUROMASTER

Kundenberatung	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	DRIVER
sehr gut	Vergölst
gut	1a Autoservice
gut	Reifen Helm
gut	A.T.U
gut	Bosch Car Service
gut	First Stop
gut	Reifen Müller
	REIFF
	Autofit
	point S
	ad-AUTO Dienst
	EUROMASTER
	Pneuhage
	stop + go
	Pitstop

Kundenservice	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	DRIVER
sehr gut	First Stop
sehr gut	Quick Reifendiscount
gut	REIFF
gut	ad-AUTO Dienst
gut	Reifen Müller
gut	Vergölst
gut	A.T.U
	Reifen Helm
	Autofit
	stop + go
	Bosch Car Service
	point S
	1a Autoservice
	Pneuhage
	Pitstop
	EUROMASTER

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“.

© 2021 ServiceValue GmbH

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

Zuverlässigkeit	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	DRIVER
sehr gut	REIFF
sehr gut	Vergölst
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	ad-AUTO Dienst
gut	A.T.U
gut	First Stop
gut	1a Autoservice
	Reifen Helm
	Bosch Car Service
	Reifen Müller
	point S
	Autofit
	Pitstop
	Pneuhage
	EUROMASTER
	stop + go

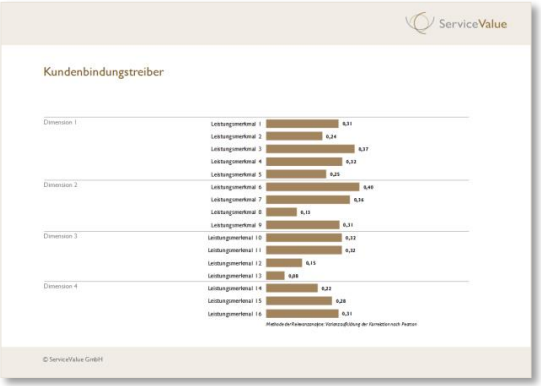
Werkstätten	
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	DRIVER
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	Vergölst
sehr gut	A.T.U
sehr gut	ad-AUTO Dienst
gut	Reifen Helm
gut	First Stop
gut	point S
gut	REIFF
	Reifen Müller
	EUROMASTER
	Bosch Car Service
	Autofit
	1a Autoservice
	Pneuhage
	stop + go
	Pitstop

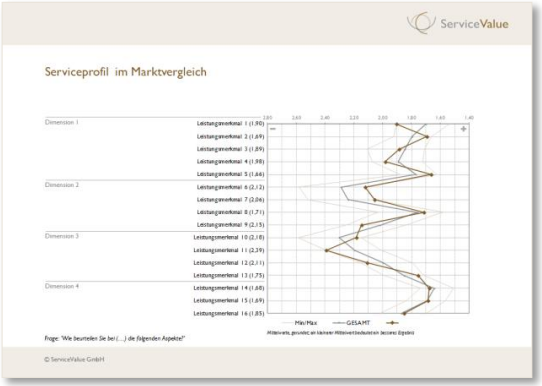
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Quick Reifendiscount
sehr gut	First Stop
sehr gut	Premio Reifen + Autoservice
sehr gut	Vergölst
sehr gut	DRIVER
gut	ad-AUTO Dienst
gut	REIFF
gut	Reifen Müller
gut	A.T.U
gut	point S
	Autofit
	Pitstop
	Reifen Helm
	1a Autoservice
	Bosch Car Service
	stop + go
	Pneuhage
	EUROMASTER

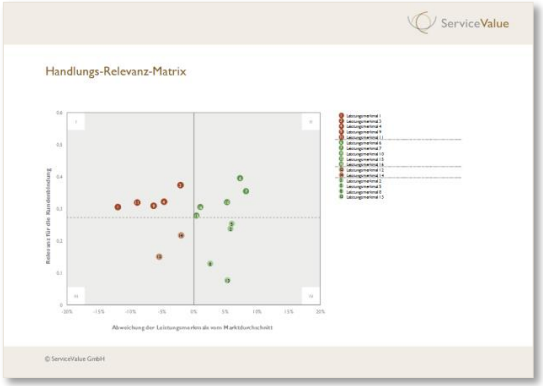
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

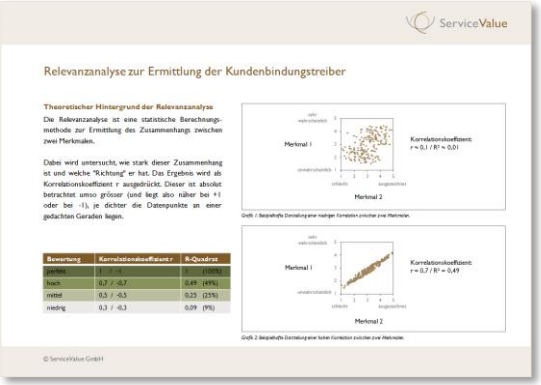
© 2021 ServiceValue GmbH

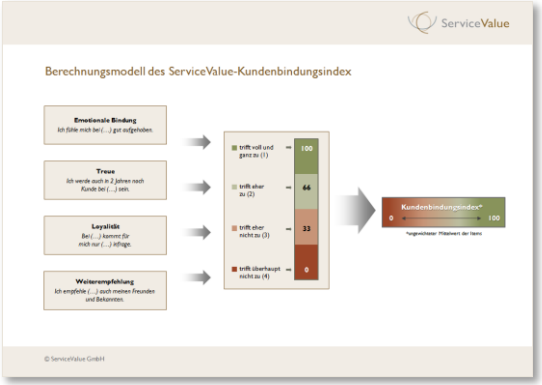
Informationen werden anschaulich aufbereitet …

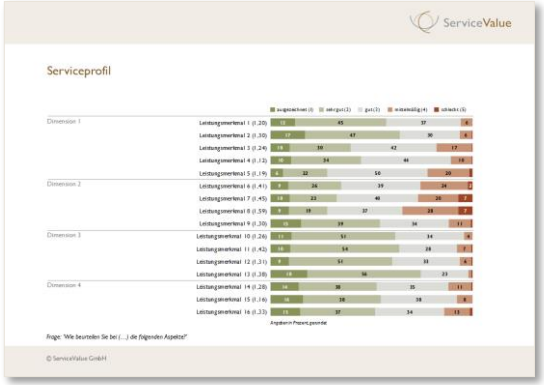










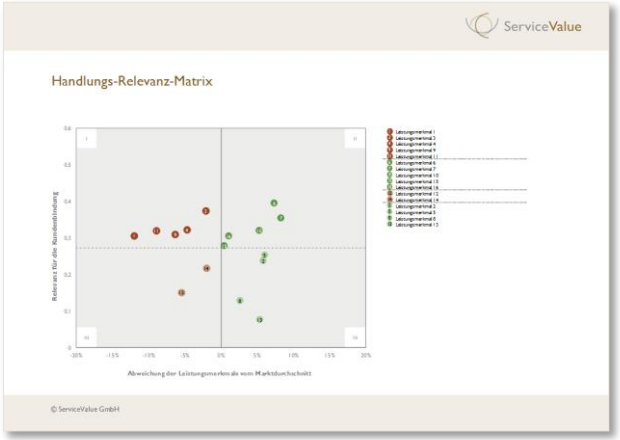


Anonymisierte Musterfolien

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

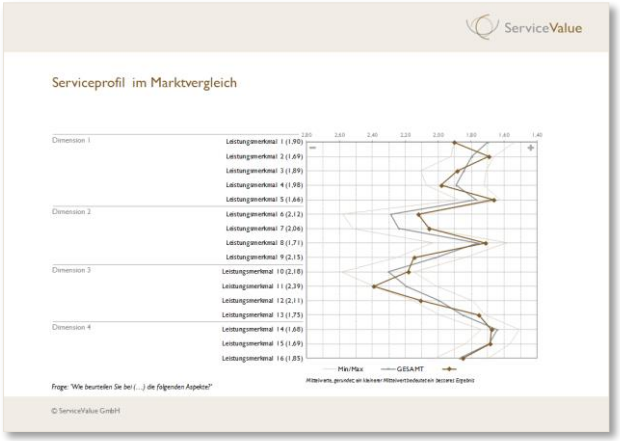
© 2021 ServiceValue GmbH

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?

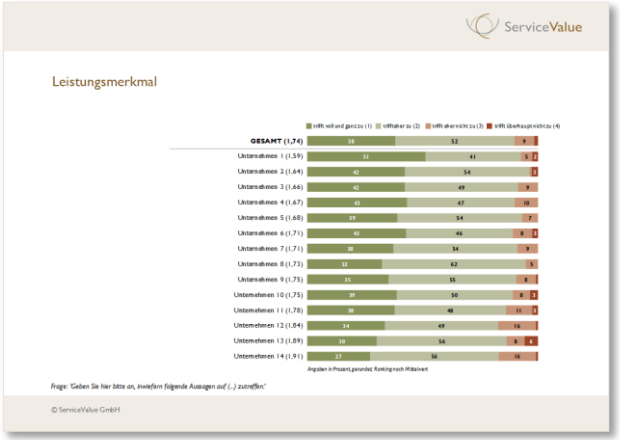
⇨ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

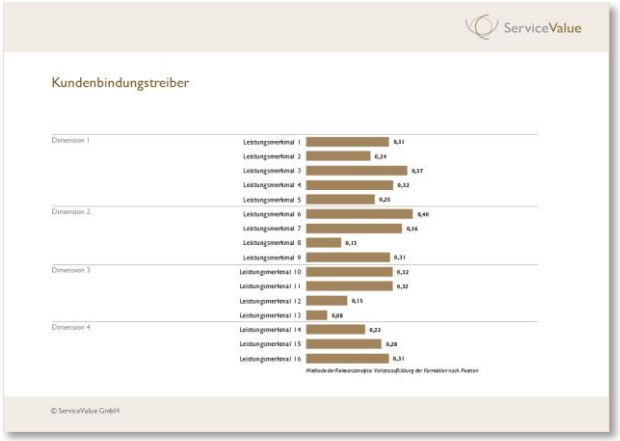
⇨ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 <u>für jeden Anbieter</u>

© 2021 ServiceValue GmbH

Studienbestellung per E-Mail an 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 2021. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)

- ❑ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ❑ **ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2021** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (193 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto

- ❑ **Vorteilsangebot** ServiceAtlas Reifen- und Kfz-Service 2021 (193 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € netto (ggf. 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

© 2021 ServiceValue GmbH

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
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 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2021 ServiceValue GmbH