



## Werkstatt-Test bestanden

Die Freude der 1.279 Freien Kfz-Werkstätten in Deutschland war groß: Sie alle haben ihre Kunden in diesem Jahr von ihrer Leistung überzeugen können und als Dankeschön ein eindeutiges Votum erhalten, das nun die Kfz-Unternehmen berechtigt, den Titel **WERKSTATT DES VERTRAUENS** für ein Jahr zu führen.

Die jährliche Kundenzufriedenheitsabfrage, die bereits zum 9. Mal als Branchenlösung zur Imageförderung des Freien Reparaturmarktes durchgeführt wurde, hat erneut knapp 100.000 Autofahrer dazu bewegt, eine Stimmkarte auszufüllen. Damit ist sie die größte Kundenzufriedenheitsabfrage in der Bundesrepublik, die auch in diesem Jahr ein erneutes Wachstum melden konnte. Die Initiative, die von den Ersten Marken der Zulieferindustrie unterstützt wird, hat 6 % mehr Kfz-Werkstätten motiviert, sich auf den Prüfstand zu stellen. „Wir haben in diesem Jahr zum ersten Mal mitgemacht und sind überrascht, wie unsere Kunden mit fiebern, ob wir die Auszeichnung schaffen,“ so ein Kfz-Meister aus dem PLZ-Gebiet 48.

Aufgrund der Auswertung der Fragen, die auf der Stimmkarte hinzugefügt wurden, stellt sich das Bild der Autofahrer, die in einer freien Werkstatt ihr Auto warten und pflegen lassen, wie folgt dar: Für die gute und faire Betreuung ist manchem Autofahrer der Weg nicht zu weit: Jeder 4. Autofahrer fährt über 20 km zu seiner WERKSTATT DES VERTRAUENS. Wenn der Autofahrer eine qualifizierte Werkstatt gefunden hat und mit ihr zufrieden ist, bleibt er dieser auch treu: Über 56 % der Kunden von WERKSTATT DES VERTRAUENS sind bereits mehr als 5 Jahre Stammkunden. Dass Freie Werkstätten nicht nur auf die älteren Baujahre festgelegt sind, zeigt die Statistik der 94.672 ausgewerteten Stimmkarten: 9 % der Autofahrer fahren mit ihrem Fahrzeug, das weniger als 25.000 km auf dem Tacho hat, in die Freie Werkstatt.

„Es ist alljährlich für uns eine Herausforderung, die notwendige Stimmenanzahl zu erhalten, weil die Kunden immer weniger Zeit haben und ungern ihre Daten freigeben. Da wir uns aber jedes Jahr bewerben, um ein Stimmungsbild unserer Kunden zu erhalten, arbeiten wir noch näher am Kunden als vorher. Diese Umfrage hilft uns, besser zu werden,“ so ein Kfz-Unternehmer, der sich seit 8 Jahren erfolgreich dem Wettbewerb stellt.

Unter [www.werkstattdesvertrauens.de](http://www.werkstattdesvertrauens.de) und über die kostenlose App WERKSTATT DES VERTRAUENS können Autofahrer die ausgezeichneten Kfz-Werkstätten in ihrer Nähe finden.