

Autohersteller reagieren zu langsam auf Kundenanfragen per E-Mail

(News-Reporter.net) - 8. Februar 2006. Aktuelle Studien haben ergeben, dass Kunden eine Beantwortung ihrer E-Mails innerhalb von 24 Stunden bzw. 40 Prozent sogar innerhalb von zwölf Stunden erwarten. Wie schnell bzw. langsam jedoch die führenden Automobilhersteller eingehende Anfragen beantworten, zeigt eine Studie der international tätigen Testkaufagentur Comcheck (www.comcheck-service.de). Das Ergebnis war ernüchternd.

Die Testkunden der Agentur stellten bei 18 führenden Automobilherstellern jeweils 10 verschiedene Anfragen über das Kontaktformular der offiziellen Website des Unternehmens. Nur 77 Prozent der Anfragen wurden überhaupt beantwortet und die Unternehmen lassen sich dafür im Durchschnitt 5,1 Werktag Zeit. Gerade einmal elf Prozent der Anfragen waren nach zwölf Stunden und nur 20 Prozent waren nach 24 Stunden beantwortet. Weniger als die Hälfte der Unternehmen hatte überhaupt eine einzige von zehn Anfragen innerhalb von zwölf Stunden beantwortet. Selbst nach einer Woche waren gerade einmal 63 Prozent der Anfragen beantwortet. Bei der Schnelligkeit lagen Toyota, BMW und Nissan mit ihren Antworten vorn, die Schlusslichter bildeten Lexus, Kia und Fiat.

Besonders lang musste ein Kunde warten, der zur Behebung eines Schadens nach einer Vertragswerkstatt in seiner Nähe fragte. Nach zwei Monaten bekam er, ohne weitere Erklärung oder Entschuldigung, eine Antwort. Der Kundenwunsch, per Rückruf das geeignete Motoröl für sein Fahrzeug zu erfahren, wurde nur dreimal (von 18 Anfragen) erfüllt. Einige Unternehmen ließen doch lieber per E-Mail wissen, dass ein Blick in die Bedienungsanleitung sicher weiterhelfen würde oder baten nach ca. zwei Wochen Bearbeitungszeit um eine postalische Zusendung einer "gut lesbaren Kopie des Fahrzeugscheins".

Auch die Gründlichkeit der Bearbeitung ließ zu wünschen übrig, denn stellte der Kunde mehr als eine Frage in einer E-Mail, wurden selten beide Aspekte beantwortet, so die Analysten vom Comcheck. Ein Autobauer benötigt sogar für (fast) jede Anfrage erst einmal die kompletten Kundendaten. Erst dann könne die Anfrage an die Fachabteilung weitergeleitet werden.

Nur sechs Unternehmen äußerten ihr Bedauern über die Situation, dass der Kunde nach lediglich 10 000 Kilometer eine Beanstandung hatte und trotz Garantie die Reparatur beim Händler selbst bezahlen sollte. Dabei mussten die Kunden bis zu sieben Wochen auf eine Antwort warten.

Sehr unterschiedlich war auch der Stil der Antworten. Während teilweise förmlicher Briefstil verwendet wurde, machten einige Antwort mit gegenteiligem Stil auf sich aufmerksam ("...Sorry, aber zur Zeit wird seitens des Herstellers...noch keine Info's zu einem RPF vorliegen."). Aus Kundensicht wäre es bei dieser Antwort sicher hilfreich gewesen, hätte man vor der Anfrage einen fachlichen Vorbereitungskurs belegt.

"Kundenzufriedenheit orientiert sich an den Erwartungen der Kunden. Nur Kunden, deren Erwartungen erfüllt werden, sind zufrieden. Begeisterung gar, schafft man erst, wenn man die Erwartungen übererfüllt." so Christian Hogertz, Geschäftsführer von Comcheck. "Aber davon, so zeigen die Ergebnisse, ist die Automobilbranche weit entfernt. Die Unternehmen scheinen dem Tempo der Entwicklung der Kundenerwartungen nicht Schritt halten zu können oder zu wollen." (ar/sb)