

me  
 ews  
 utomessen  
 euwagen  
 utonews  
 Fahrberichte  
 leuwagen-Angebote  
 Marken & Modelle  
 dtimer  
 ohnmobile  
 otorsport  
 otogalerien  
 orum  
 to.de-TV  
 tomarkt  
 ebrauchtswagen  
 J-Importe  
 etwagen  
 to-Verkauf  
 to-Ankauf  
 nanzierung  
 asing  
 rsicherungen  
 mping  
 eizeitparks  
 tfahrzentrale  
 iseen  
 iseziele  
 iseservice  
 utenplaner  
 isewetter  
 usuche  
 nkstellen-Suche  
 ketshop  
 winnspiele  
 line-Games  
 hrerschein-Test  
 le & Zubehör  
 ressum  
 ktipps  
 vebtipps  
 ect Line: Bis zu € 200  
 toversicherung sparen  
 www.directline.de  
 anz 24 - Ihr  
 ernetversicherer  
 www.allianz24.de

## Autohersteller reagieren zu langsam auf Kundenanfragen per E-Mail

Mittwoch, 08 Februar 2006

Aktuelle Studien haben ergeben, dass Kunden eine Beantwortung ihrer E-Mails innerhalb von 2 Prozent sogar innerhalb von zwölf Stunden erwarten. Wie schnell bzw. langsam jedoch die führenden Automobilhersteller eingehende Anfragen beantworten, zeigt eine Studie der international tätigen Comcheck (www.comcheck-service.de). Das Ergebnis war ernüchternd.

Die Testkunden der Agentur stellten bei 18 führenden Automobilherstellern jeweils 10 verschiedene Kontaktformulare der offiziellen Website des Unternehmens. Nur 77 Prozent der Anfragen wurde und die Unternehmen lassen sich dafür im Durchschnitt 5,1 Werktag Zeit. Gerade einmal elf Firmen waren nach zwölf Stunden und nur 20 Prozent waren nach 24 Stunden beantwortet. Weniger als ein Unternehmen hatte überhaupt eine einzige von zehn Anfragen innerhalb von zwölf Stunden beantwortet. In einer Woche waren gerade einmal 63 Prozent der Anfragen beantwortet. Bei der Schnelligkeit lag Nissan mit ihren Antworten vorn, die Schlusslichter bildeten Lexus, Kia und Fiat. Besonders lang warten, der zur Behebung eines Schadens nach einer Vertragswerkstatt in seiner Nähe fragte. Er bekam er, ohne weitere Erklärung oder Entschuldigung, eine Antwort. Der Kundenwunsch, per Motoröl für sein Fahrzeug zu erfahren, wurde nur dreimal (von 18 Anfragen) erfüllt. Einige Unternehmen lieber per E-Mail wissen, dass ein Blick in die Bedienungsanleitung sicher weiterhelfen würde. Die Wochen Bearbeitungszeit um eine postalische Zusendung einer "gut lesbaren Kopie des Fahrzeugführerhandbuchs" betrug im Durchschnitt 10,5 Wochen. Die Gründlichkeit der Bearbeitung ließ zu wünschen übrig, denn stellte der Kunde mehr als eine Frage, wurden selten beide Aspekte beantwortet, so die Analysten vom Comcheck. Ein Autobauer beantwortete eine Anfrage erst einmal die kompletten Kundendaten. Erst dann könne die Anfrage an die Fachabteilung weitergegeben werden. Nur sechs Unternehmen äußerten ihr Bedauern über die Situation, dass der Kunde nach mehreren Kilometern eine Beanstandung hatte und trotz Garantie die Reparatur beim Händler selbst bezahlen musste. Die Kunden bis zu sieben Wochen auf eine Antwort warten. Sehr unterschiedlich war auch der Briefstil. Während teilweise förmlicher Briefstil verwendet wurde, machten einige Antworten mit gegenteiligem Tonfall aufmerksam ("...Sorry, aber zur Zeit wird seitens des Herstellers...noch keine Info's zu einem Fahrzeugmodell aus Ihrer Kundensicht wäre es bei dieser Antwort sicher hilfreich gewesen, hätte man vor der Anfrage einen Vorbereitungskurs belegt. Kundenzufriedenheit orientiert sich an den Erwartungen der Kunden. Wenn diese Erwartungen erfüllt werden, sind zufrieden. Begeisterung gar, schafft man erst, wenn man die Erwartungen übertrifft", so Christian Hogertz, Geschäftsführer von Comcheck. "Aber davon, so zeigen die Ergebnisse, sind die Unternehmen weit entfernt. Die Unternehmen scheinen dem Tempo der Entwicklung der Kundenerwartungen nicht folgen zu können oder zu wollen." (ar/sb)

[ Zurück ]



Ab jetzt bei  
Ihrem Toyota  
Händler!

Der neue Toyota Yaris. Einfach genial.  
Jetzt kennen lernen >

TOYOTA