



RegioWeb

# Das Örtliche.

Ohne Ö fehlt Dir was.

Home Archiv Newsletter Suche Kontakt Impressum

## Vermischtes

Donnerstag, 11. Dezember 2003

### Studie: Deutscher Autohandel vergrämt E-Mail-Kunden

Der Kunde als König - auf Deutschlands Automarkt wohl noch ein Traum. Welchen Hindernissen ein interessierter Neukunde im Autohandel begegnet, hat eine Studie der Kölner Unternehmensberatung comcheck, die jetzt veröffentlicht wurde, festgestellt.

Die Studie konzentrierte sich auf die elektronische Kommunikation per E-Mail deutscher Autohändler. Insgesamt 112 Autohäuser der Hersteller Mercedes, BMW, Audi, VW, Toyota, Ford und Opel wurden im Rahmen sogenannter "Mystery Checks" bundesweit angeschrieben. In den E-Mails wurde nach den Bedingungen einer Probefahrt, Infos zu Garantie- und Notdienstleistungen, Kostenvoranschläge für Wartung und Ölwechsel sowie einem Online-Versand einer Betriebsanleitung gefragt.

Lediglich 12 der Händler beantworteten jede der vier verschiedenen E-Mails, 24 Händler keine einzige. Insgesamt wurden nur weniger als die Hälfte aller E-Mails beantwortet.

Der Studie zufolge haben Hannoveraner die größte Chance, eine Antwort auf ihre E-Mail zu bekommen. Kunden aus Frankfurt dagegen können sich freuen, wenn ein Drittel ihrer Anfragen bearbeitet wird! Und ein Hamburger, der eine Probefahrt machen möchte, bekommt nur in 14 von hundert Fällen überhaupt eine Antwort auf seine E-Mail.

Auch inhaltlich ließen die Antworten viele Wünsche offen: In den meisten Antworten wurde kein besonderer Wert auf einen freundlichen Ton gegenüber dem Kunden gelegt, mehr als drei Viertel aller Antworten waren mit Rechtschreibfehlern gespickt. Tiefpunkt der Studie von comcheck war eine E-Mail mit 24 Fehlern!

Mercedes-(Neu-)Kunden aus Leipzig können sich jedenfalls freuen: Mercedes-Benz hat unter den Herstellern eindeutig die Nase vorn, regional betrachtet haben die Händler in der Stadt Leipzig die besten Ergebnisse erzielt. Verlierer der Studie ist ausgerechnet eine der Keimzellen des deutschen Automobilbaus: die Region Süd-West um Stuttgart.

Erstaunlich sei, dass sich die Händler diese Umsatzmöglichkeiten so leichtfertig entgehen lassen, heißt es in einer comcheck-Pressemeldung.

comcheck hat sich darauf spezialisiert, die Qualität des Kundenkontakts zu analysieren sowie durch Beratung zu steigern. Auf dem europäischen, US-amerikanischen und asiatischem Markt hat comcheck nach eigenen Angaben bereits zahlreiche Unternehmen verschiedener Größen getestet und beraten.

Im Rahmen der "Mystery Checks" simulieren ausgesuchte Testpersonen im Auftrag des jeweiligen Unternehmens einen Kundenkontakt, den sie anschließend dokumentieren und bewerten. Durch die unsichtbare und strukturierte Testsituation kann ein alltäglicher Kundenkontakt - im Geschäft, am Telefon oder aber auch schriftlich - sehr effizient analysiert werden und offenbart dabei zumeist wichtige Optimierungspotenziale. Die Methode der "Mystery Checks" ist gegenüber der Kundenbefragung objektiver und bietet dem Auftraggeber die Möglichkeit, bestimmte Kriterien gezielt überprüfen zu lassen.

Weitere Informationen zur Benchmark-Studie und zu dem Unternehmen comcheck im Internet: <http://www.studie.comcheck-service.com>.

« zurück zur Übersicht

## Schlagzeilen

Sonntag, 14. Dezer

Aktuelles zu Internet  
Einwahlprogrammer

Frentzen fährt 2004  
Opel

Freitag, 12. Dezeml

Erfurt: Auftakt zur IK  
der Köche im Jahr 2

Unklarheiten bei der

Ostthüringen: Wehr  
regional sehr unters

Landtag: Gesetz zur  
verabschiedet

Thüringer Industrie v  
Aufwind

Multicar GmbH: Gro  
Bundeswehr

Südthüringer Handw  
verlieh "Stift 2003"

Thüringer Großhand  
und auch Verluste

Donnerstag, 11. De

Metalltarifverhandlur  
am 16. Dezember

Gastgewerbe bleibt

Kali +Salz AG siche  
in Unterbreizbach

200 Millionen Euro 2  
13 Thüringer Kranke

Studie: Deutscher A  
vergrämt E-Mail-Kur

TK: Bei Zuschuss fü  
Antragsdatum

Adam-Opel-Preis 20

"Lust auf Lesen" - in

Trautvetter: Derzeit I  
Videoüberwachung i

## Termine

Freitag, 12. Dezeml

Seminar zum  
Forderungsmanager

Donnerstag, 18. De

IHK-Südthüringen:  
Gründersprechtag

Samstag, 31. Janua