

KFZ Gewerbesuche
 KFZ Steuertabelle
 Bremswegrechner
 Entfernungstabelle
 Kreditrechner

Tipps im Schadensfall
 - Was ist zu tun?
 - Unfallbericht als PDF
 - Gutachtersuche
 - Lexikon

KFZ-Adressen

TÜV- / Dekrastationen

Bitte Stadt auswählen

TÜV-Erinnerung

KFZ-Zulassungsstellen

Bitte Stadt auswählen

An-/Ummeldungstipps

KFZ-Schlechtsstellen

Bitte Stadt auswählen

KFZ-Innungen

Bitte Stadt auswählen

Leasingunternehmen

Autopflege

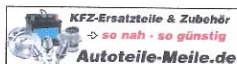
Teileverkauf

Mobilität & Mehr

Linkempfehlungen
 Automobilclubs
 KFZ Hersteller
 Hersteller Nutzfahrzeuge
 Verbände
 Deutsche Automuseen
 Auto-Kinos

Service & Infomagazin

Neues
 Gewährleistungsrecht
 Kraftstoff sparen
 Felgen- / Reifenpflege
 Blitzermeldungen



Köln (ots) - Die international tätige Testkaufagentur comcheck wollten wissen, wie 18 führende Autobauer die Anfragen (potentieller) Kunden beantworten und musste dabei ziemlich geduldig sein.

Nach einer Woche waren lediglich 63% der insgesamt 180 Anfragen beantwortet und jede vierte Anfrage blieb gänzlich unbeantwortet.

Nur BMW, Nissan, Skoda und Toyota beantworteten alle Anfragen der Testkunden.

Bekam der Kunde eine Antwort, dann musste er durchschnittlich ca. 1 Woche warten. Toyota reagierte von allen getesteten Autobauern am schnellsten und beantwortete 90% der Anfragen innerhalb von 24 Stunden. Dagegen musste ein Kunde bei Fiat 2 Monate warten, als er zur Behebung eines Schadens nach einer Vertragswerkstatt fragte.

Auch inhaltlich gab es einiges zu bemängeln! So wurde z.B. der Kundenwunsch, per Rückruf das geeignete Motoröl für sein Fahrzeug zu erfahren, nur von 3 Autobauern erfüllt. Einige ließen per E-Mail wissen, dass die Bedienungsanleitung sicher weiterhelfen würde oder baten nach 2 Wochen um eine postalische Zusendung der Kopie des Fahrzeugscheins! Beinhaltete die Anfrage zwei Aspekte, wurden selten beide beantwortet.

Bis zu 7 Wochen warteten die Kunden bei einer Beschwerde über eine Beanstandung innerhalb der Garantiezeit und einem mangelndem Entgegenkommen des Händlers. Selten konnte man den Antworten eine Äußerung von Bedauern für die Kundensituation entnehmen. "Aktuellen Studien zu Folge erwarten die meisten Kunden bei einer E-Mail-Anfrage eine Antwort innerhalb von 12 bzw. 24 Stunden." so Christian Hogertz, Geschäftsführer von comcheck: "Nur wenige Autobauer werden diesen Kundenerwartungen auch nur annähernd gerecht."

Das Unternehmen: comcheck hat sich darauf spezialisiert, die Qualität des Kundenkontakts seiner Auftraggeber zu überprüfen sowie durch Beratung zu steigern. In Projekten in bislang 24 Ländern auf dem europäischen, dem US-amerikanischen, australischen und asiatischem Markt testet und berät comcheck zahlreiche Unternehmen.

Weitere Informationen über Unternehmen und Studie unter www.comcheck-service.de

Originaltext: comcheck GbR Digitale Pressemappe:
<http://presseportal.de/story.hbx?firmaid=61166> Pressemappe via
 RSS : [feed://presseportal.de/rss/pm_61166.rss2](http://presseportal.de/rss/pm_61166.rss2)

Pressekontakt: Dipl.-Kfm. Christian Hogertz 0221-4506578 / 0179-4855815 presse@comcheck-service.de

zurück