

Live Hören

Windows Media Player

WinAmp

iTunes

Europas meist verkaufte Navigationssystem?



Menü

- Home
- Nachrichten
- Test & Technik
- Recht & Verkehr
- Oldtimer & Youngtimer
- Ratgeber
- Motorrad
- Foto-Galerien
- Service
- Auto-Kalender
- Newsletter
- Shop
- Motor Shows

Foto-Galerie

Giulia Promiscua - ein seltener Klassiker



Beliebtete Artikel

- [ADAC-Stauprognose für das Wochenende vom Wochenende 17. bis 19. Februar](#)
- [Honeckers letzte Staatskarossen kommen unter den Hammer](#)
- [Der große Autokosten-Vergleich](#)
- [Bußgelder in Deutschland](#)
- [Vorstoß in die Literklasse - die CBF 1000 von Honda](#)



» ([Home](#) ▶ [Nachrichten](#) ▶ [Autohersteller reagieren zu langsam auf Kundenanfragen per E-Mail](#))

Autohersteller reagieren zu langsam auf Kundenanfragen per E-Mail

Montag, 13 Februar 2006



Aktuelle Studien haben ergeben, dass Kunden eine Beantragung von E-Mails innerhalb von 24 Stunden bzw. 40 Prozent sogar innerhalb von zwölf Stunden erwarten. Wie schnell bzw. langsam jedoch die Automobilhersteller eingehende Anfragen beantworten, zeigt eine Studie der international tätigen Testkaufagentur Comcheck. Das Ergebnis ist ernüchternd.

Die Testkunden der Agentur stellten bei 18 führenden Automobilherstellern verschiedene Anfragen über das Kontaktformular der offiziellen Website der Hersteller. Nur 77 Prozent der Anfragen wurden überhaupt beantwortet und die Unternehmern benötigten im Durchschnitt 5,1 Werktag Zeit. Gerade einmal elf Prozent der Anfragen wurden innerhalb von zwölf Stunden beantwortet und nur 20 Prozent waren nach 24 Stunden beantwortet. Die Hälfte der Unternehmen hatte überhaupt eine einzige von zehn Anfragen innerhalb von zwölf Stunden beantwortet. Selbst nach einer Woche waren gerade einmal 10 Prozent der Anfragen beantwortet. Bei der Schnelligkeit lagen Toyota, BMW und Nissan an der Spitze, gefolgt von VW, Mercedes-Benz und Opel. Am Ende der Liste standen Lexus, Kia und Fiat.

Besonders lang musste ein Kunde warten, der zur Behebung eines Schadens an einer Vertragswerkstatt in seiner Nähe fragte. Nach zwei Monaten bekam er, ohne Erklärung oder Entschuldigung, eine Antwort. Der Kundenwunsch, per Rückmeldung geeignete Motoröl für sein Fahrzeug zu erfahren, wurde nur dreimal (von 10) erfüllt. Einige Unternehmen ließen doch lieber per E-Mail wissen, dass ein Mitarbeiter die Bedienungsanleitung sicher weiterhelfen würde oder baten nach ca. zwei Wochen um eine postalische Zusendung einer "gut lesbaren Kopie des Fahrzeugscheins".

Auch die Gründlichkeit der Bearbeitung ließ zu wünschen übrig, denn stellte man sich als eine Frage in einer E-Mail, wurden selten beide Aspekte beantwortet, so wie es 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 Reparaturkosten der 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 förmlich verwendet wurde, machten einige Antworten mit gegenteiligem Stil auf sich aufmerksam ("...Sorry, aber zur Zeit wird seitens des Herstellers...noch keine Infos zu Verfügung vorliegen."). Aus Kundensicht wäre es bei dieser Antwort sicher hilfreich gewesen, wenn man vor der Anfrage einen fachlichen Vorbereitungskurs belegt.

"Kundenzufriedenheit orientiert sich an den Erwartungen der Kunden. Nur wenn diese Erwartungen erfüllt werden, sind Kunden zufrieden. Begeisterung gar, schafft man sie, wenn die Erwartungen übererfüllt." so Christian Hogertz, Geschäftsführer von Comcheck. Davon, so zeigen die Ergebnisse, ist die Automobilbranche weit entfernt. Die Hersteller scheinen dem Tempo der Entwicklung der Kundenerwartungen nicht Schritt halten zu können oder zu wollen."

- [B&D Forecast: Pkw-Markt zieht 2006 in Deutschland und weltweit an](#)
- [Zweites Pilotprojekt des privaten Autobahn-Ausbaus](#)
- [Experten: Benzinpreise werden weiter steigen](#)
- [TÜV-Gesellschaften könnten fusionieren](#)