

Nur wenig Interesse an neuen Kunden

Mystery-Check: Wie die Autohersteller auf Anfragen potenzieller Fahrzeugkäufer reagieren

Köln. Autohersteller kümmern sich offenbar nicht hinreichend um potenzielle Neukunden, hat die Kölner Unternehmensberatung Comcheck ermittelt. Testkunden forderten bei 18 Autoherstellern per E-Mail oder telefonisch aktuelle Modellbroschüren an. Mit mäßigem Erfolg: Nur 64 Prozent der Interessenten erhielten tatsächlich das angeforderte Material. Nur die Hälfte der getesteten Unternehmen beantwortete

sämtliche Anfragen und schickte dem Kunden die gewünschten Broschüren. Bei Fiat, Lexus, Kia und Mercedes dagegen hatten die Testkunden Pech: Von ihnen erhielten sie keine einzige Info-Mappe.

Im Schnitt mussten die Tester über eine Woche auf die Unterlagen warten, besonders lange dauerte es bei Ford und Opel. Den Vogel schoss Peugeot ab: Hier traf die gewünschte Broschüre nach acht Wochen beim Interessenten ein.

In den Rückschreiben wurde in vielen Fällen nicht einmal das angefragte Modell namentlich erwähnt. Nur bei 30 Prozent der Sendungen nutzten die Hersteller die Chance, besondere Produkteigenschaften hervorzuheben. Für Comcheck-Geschäftsführer Christian Hogertz ist das Ergebnis des Mystery-Checks ein Indiz dafür, dass der Wettbewerb um den Kunden noch nicht richtig begonnen hat. „Die Unternehmen“, so

Hogertz, „investieren große Budgets dafür, dass die Konsumenten auf das eigene Angebot aufmerksam werden.“ Streuverluste durch den hohen Anteil von Nichtinteressenten seien sehr kostspielig. „Da ist es doch sehr verwunderlich, dass man Kunden mit einem deutlichen Kaufinteresse nicht entsprechend bedient und auch nicht versucht, den Kunden systematisch bis zum Kaufabschluss zu begleiten.“ jo

STEUER-RAT



Firmenautos werden teurer

Die neue Bundesregierung will die Geschäftswagen-Nutzung für Selbstständige ab diesem Jahr steuerlich unattraktiver machen. Details der neuen Regelung sind derzeit jedoch noch nicht bekannt.

Der genaue Gesetzeswortlaut liegt im Moment noch nicht vor. Die Gesetzesän-