



Nachrichten

- ▶ Handel
- ▶ Wirtschaft
- ▶ Recht
- ▶ Politik
- ▶ Service
- ▶ Automobile
- ▶ 7-Tage-Rückblick

Brennpunkt

Daten & Studien

Ihre Meinung

Marktplatz

Finanzen

Werkstattkatalog

Werkstattsysteme

Karriere & Anzeigenmarkt

Akademie

Termine & Messen

Verlag

Mediazentrum

pulsSchlag

Handel

Hersteller vernachlässigen Kundenanfragen

16.12.2005

Einer aktuellen Mystery-Shopping-Studie zufolge bearbeiten Hersteller und Importeure Broschüren-Anfragen von Kunden nur mangelhaft. Nur die Hälfte aller 18 getesteten Unternehmen hätte alle Anfragen erfolgreich beantwortet und dem Kunden die gewünschte Broschüre zugeschiedt, berichtete das auf Testkäufe und -anfragen spezialisierte Unternehmen Comcheck am Freitag. Fiat, Kia, Lexus und Mercedes hätten keine einzige Broschüre versendet. Citroën, Mazda, Opel, Peugeot und Porsche bearbeiteten nur jede zweite Kundenanfrage.

Comcheck hatte per E-Mail und per Telefon die Zusendung aktueller Modellbroschüren erfragt. "Obwohl es sich bei dieser Kundenanfrage um ein Standardanliegen handelt, wartet der Kunde im Durchschnitt über eine Woche auf die gewünschten Broschüren", so das Unternehmen. Am besten schnitten in der Untersuchung Audi, VW, Seat, Skoda und BMW ab. Besonders lange mussten die Kunden den Angaben zufolge bei Ford (zwei bis drei Wochen), Opel (zwei Wochen) und Peugeot (acht Wochen) warten. (pg)

Copyright © 1998 – 2005 by AUTOHAUS Online

[zurück](#)

[Seite drucken](#)

[Schreiben Sie uns!](#)

[Artikel empfehlen](#)

Zum Thema

- ▶ **Neuwagenkäufer werden zu wenig umgarnt**
- ▶ **Das zarte Geschlecht als wachsende Kundengruppe**
- ▶ **Mercedes beim Markenranking hui, bei der Kundenzufriedenheit pfui**
- ▶ **Deutsche Hersteller finden mehr US-Kunden [€]**

Das aktuelle Heft

AUTOHAUS 23-24/2005



Autohaus-Sanierung

So schaffen Sie es ohne Insolvenz!

▶ **Klick ins Heft**

▶ **Heft gratis testen**