



18 für 12...

Suchen!

Anmelden / [Subscribe](#)

Advanced Search

TeleTalk-Direct



Top-Stories:

HEUTE

Im Überblick:

Die Woche

News

Presseschau

Kurzinfos

NEWS

Studie: Autohersteller beantworten Kundenanfragen schleppend oder gar nicht

15.02.2006, Die Kölner Testkaufagentur Comcheck hat untersucht, wie schnell Automobilhersteller auf Online-Kundenanfragen reagieren. Dazu stellen Testkunden jeweils zehn verschiedene Anfragen über das Kontaktformular auf den offiziellen Internet-Seiten von 18 führenden Anbietern. Ergebnis laut Comcheck: Nur 77 Prozent der Anfragen wurden überhaupt beantwortet, wofür die Unternehmen im Durchschnitt 5,1 Werktage benötigten. Nach 12 Stunden waren erst elf Prozent der Anfragen, nach 24 Stunden 29 Prozent beantwortet. Nicht einmal die Hälfte der Hersteller habe es geschafft, auch nur eine von zehn Anfragen innerhalb von zwölf Stunden zu beantworten. Selbst nach einer Woche seien lediglich 63 Prozent der Anfragen beantwortet gewesen. In einem Fall habe ein Kunde zwei Monate warten müssen, bevor ihm eine Vertragswerkstatt in seiner Nähe für die Behebung eines Schadens genannt worden sei. Aufwendiger gestaltete sich auch die Bitte um Informationen zum jeweils geeigneten Motoröl. Einige Unternehmen hätten per E-Mail auf die Bedienungsanleitung verwiesen, andere hätten nach rund zwei Wochen Bearbeitungszeit um die postalische Zusendung einer Kopie des Fahrzeugscheins gebeten. In einem anderen Fall seien Anfragen regelmäßig mit der Bitte um Übermittlung der kompletten Kundendaten beschieden worden. Auch der Umgang der Automobilhersteller mit Beschwerden sei dringend verbesserungswürdig.

Kundenzufriedenheit werde durch die Erfüllung der Kundenerwartungen erreicht, Begeisterung durch Übererfüllung der Erwartungen, vermerkt abschließend Comcheck-Geschäftsführer Christian Hogertz. Von beidem aber, so zeigten die Ergebnisse, sei die Automobilbranche noch weit entfernt.

©1993-2006 telepublic-Verlag / Alle Rechte vorbehalten