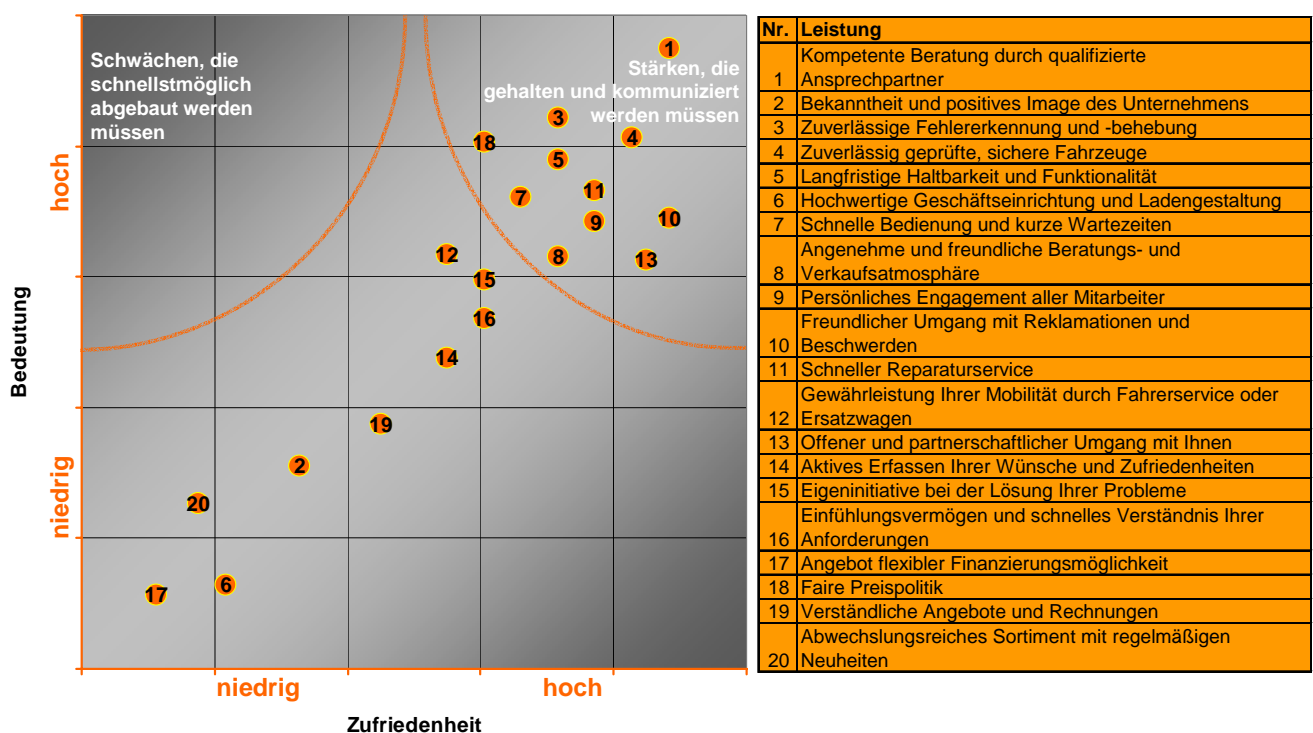


## 2. Kundenbefragung der Krenz Auto Service GmbH

Kundenzufriedenheit gehört zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren qualitäts- und serviceorientierter Unternehmen. Die Krenz Auto Service GmbH beauftragte daher erneut die Strategieberatung Grothus & van Koten Mittelstandsmarketing mit der Durchführung einer umfassenden Kundenbefragung. Wie die Berater von Grothus & van Koten uns jetzt bestätigten konnten, bewegt sich die Zufriedenheit unserer Kunden auf einem sehr hohen Niveau – Tendenz steigend.

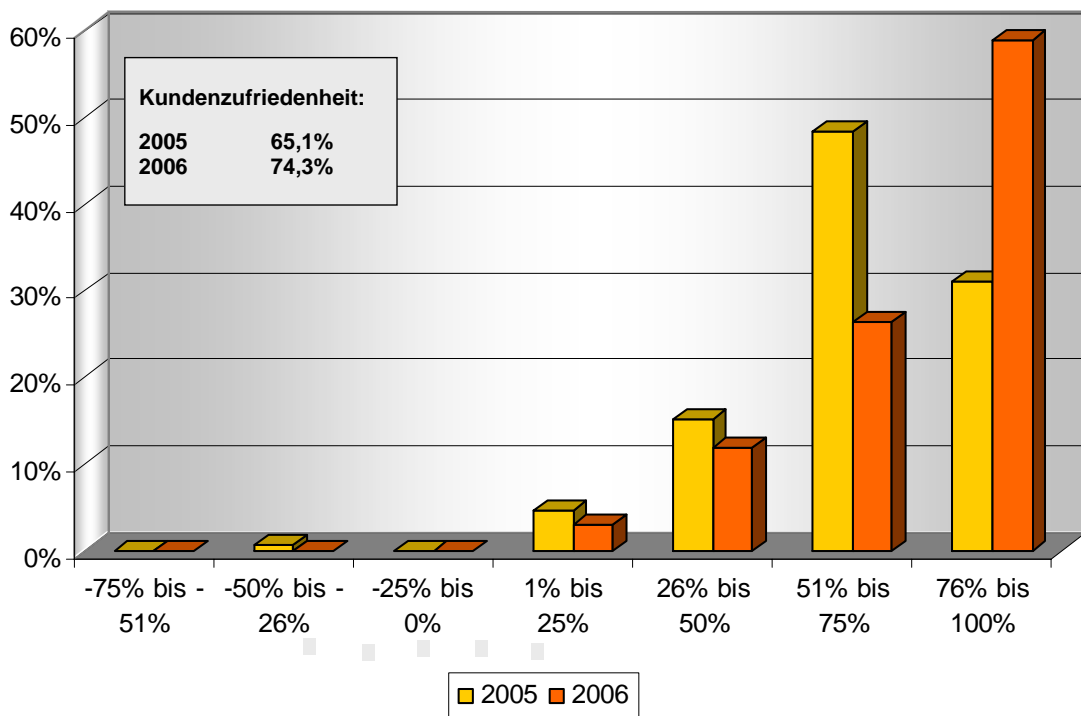
Jeder Kunde, der an der repräsentativen Umfrage teilgenommen hat, konnte mit seinen Antworten wertvolle Erkenntnisse für die weitere Entwicklung unseres Unternehmens beibringen. Insbesondere aus der Gegenüberstellung, der zu bestimmten Aspekten geäußerten Präferenzen und Zufriedenheiten, konnten wertvolle Schlüsse gezogen werden.



**Abb. 1: Bedeutung und Zufriedenheit aus Kundensicht bezüglich verschiedener Themen**

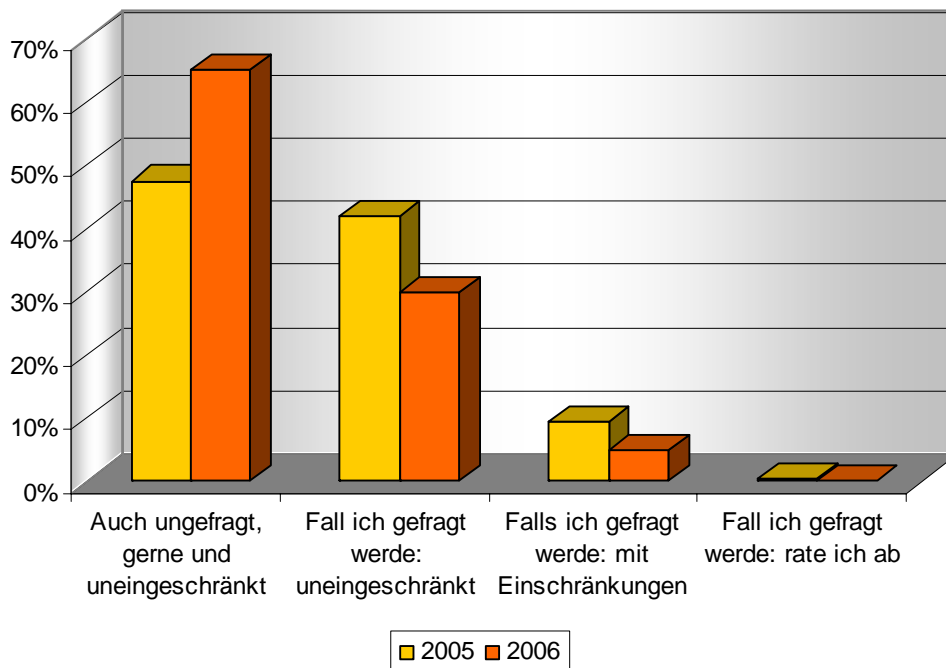
Erfreulicherweise bescheinigen uns die Kunden bei der Mehrzahl der abgefragten Leistungen eine hohe Zufriedenheit. Mit den Items „Kompetente Beratung durch qualifizierte Ansprechpartner“ (Punkt 1), „zuverlässig geprüfte, sichere Fahrzeuge“ (Punkt 4), „Zuverlässige Fehlererkennung und -behebung“ (Punkt 3) und „Freundlicher Umgang mit Reklamationen und Beschwerden“ (Punkt 10) erreichen wir die höchsten Zufriedenheitswerte bei den Kunden. Andererseits konnte keine relevanten Schwäche identifiziert werden.

Aus den beiden gemessenen Komponenten „Themen-Bedeutung“ und „Themen-Zufriedenheit“ lässt sich die Zufriedenheit der Kunden berechnen. Wie die Abbildung 2 verdeutlicht, befindet sich fast die Hälfte unserer Kunden in einem Zufriedenheitsbereich von über 75%. Auf diesem Niveau spricht man schon nicht mehr von Kundenzufriedenheit, sondern von Kundenbegeisterung. Die gute durchschnittliche Zufriedenheit der Kunden bei der ersten Befragung konnte bei der zweiten noch einmal gesteigert werden und liegt jetzt bei über 74 %.



**Abb. 2: Kundenzufriedenheit in Klassen**

Die hohe Zufriedenheit unserer Kunden drückt sich auch in der großen Weiterempfehlungsbereitschaft aus. Über 60 % der Befragten empfehlen zum jetzigen Zeitpunkt die Leistungen des Autohauses eigeninitiativ und uneingeschränkt weiter. Insgesamt sehen nur etwa 10 % Einschränkungen, die sie bei der Weiterempfehlung aussprechen würden.



**Abb. 3: Empfehlungsbereitschaft unserer Kunden**

Danach befragt, wofür die Kunden Krenz Auto Service am liebsten weiterempfehlen, lagen die Antworten „Kompetenz“, „Guter Service“, „Freundlichkeit“ und „Vernünftige Preise“ weit vorne.

Die Berater von Grothus & van Koten fassen die Ergebnisse wie folgt zusammen: „Dem Unternehmen Krenz Auto Service attestieren die Kunden Beratung und Qualität von beachtlichem Niveau. Besonders schätzen die Kunden die kompetente Beratung, den partnerschaftlichen Umgang mit den Kunden und die zuverlässig geprüften und einwandfreien Fahrzeuge. Im Jahr 2005 identifizierte Schwächen konnten weitestgehend abgestellt werden, so dass die Kundenzufriedenheit tendenziell zunimmt.“

Auf diesen Lorbeeren wollen wir uns nicht ausruhen. Aus den Befragungsergebnissen lassen sich weitere Maßnahmen ableiten, die konsequent umgesetzt zu noch mehr Kundenzufriedenheit führen werden.

Ein herzlicher Dank geht an alle, die durch Ihre Teilnahme an der Kundenbefragung dafür die Grundlage geschaffen haben.