



Auto | Finanzen

AUTO

AUTO KAUFEN

AUTO VERKAUFEN

FORUM AUTO

AUTO NEWS

AUTO BILDER

Umfrage

Welches Auto fahren Sie ?

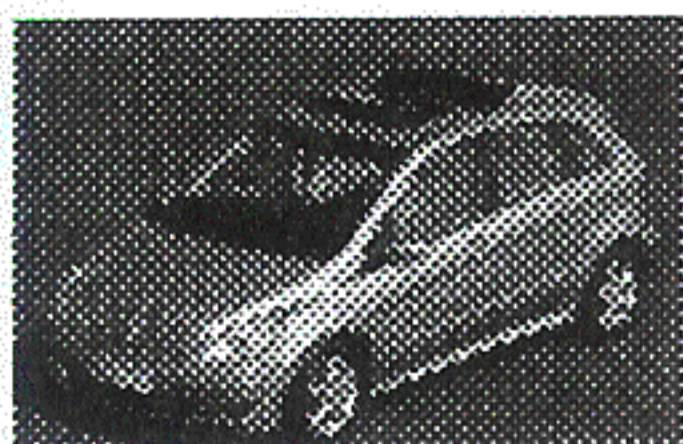
- Opel
- Citroen
- Peugeot
- Audi
- Volvo
- Mercedes
- Fiat
- Toyota
- Nissan
- Volkswagen
- andere

Abstimmen

Ergebnisse Umfragen

Stimmen: **51**
Kommentare: **0**

Neue Galerie



Toyota am schnellsten auf der Datenautobahn

Die international tätige Testkaufagentur comcheck wollten wissen, wie 18 führende Autobauer die Anfragen (potentieller) Kunden beantworten und musste dabei ziemlich geduldig sein.

Nach einer Woche waren lediglich 63% der insgesamt 180 Anfragen beantwortet und jede vierte Anfrage blieb gänzlich unbeantwortet.

Nur BMW, Nissan, Skoda und Toyota beantworteten alle Anfragen der Testkunden.

Bekam der Kunde eine Antwort, dann musste er durchschnittlich ca. 1 Woche warten. Toyota reagierte von allen getesteten Autobauern am schnellsten und beantwortete 90% der Anfragen innerhalb von 24 Stunden. Dagegen musste ein Kunde bei Fiat 2 Monate warten, als er zur Behebung eines Schadens nach einer Vertragswerkstatt fragte.

Auch inhaltlich gab es einiges zu bemängeln!

So wurde z.B. der Kundenwunsch, per Rückruf das geeignete Motoröl für sein Fahrzeug zu erfahren, nur von 3 Autobauern erfüllt. Einige ließen per E-Mail wissen, dass die Bedienungsanleitung sicher weiterhelfen würde oder baten nach 2 Wochen um eine postalische Zusendung der Kopie des Fahrzeugscheins! Beinhaltete die Anfrage zwei Aspekte, wurden selten beide beantwortet.

Bis zu 7 Wochen warteten die Kunden bei einer Beschwerde über eine Beanstandung innerhalb der Garantiezeit und einem mangelndem Entgegenkommen des Händlers. Selten konnte man den Antworten eine Äußerung von Bedauern für die Kundensituation entnehmen.

"Aktuellen Studien zu Folge erwarten die meisten Kunden bei einer E-Mail-Anfrage eine Antwort innerhalb von 12 bzw. 24 Stunden." so Christian Hogertz, Geschäftsführer von comcheck: "Nur wenige Autobauer werden diesen Kundenerwartungen auch nur annähernd gerecht."

am Monday, 20.February. @ 13:06:51 CET