

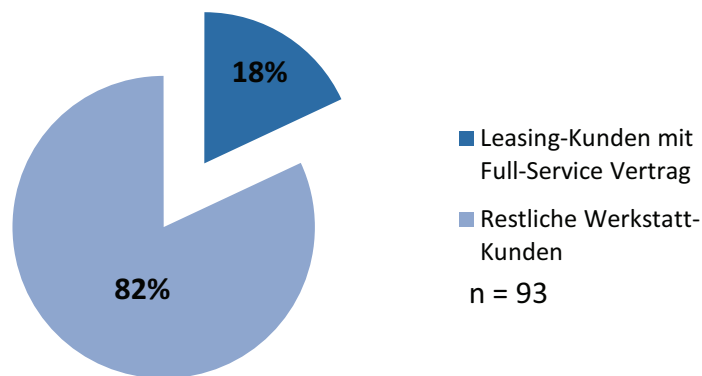
Allgemeines zum Werkstattgeschäft

Kundenstruktur der Vertragswerkstätten

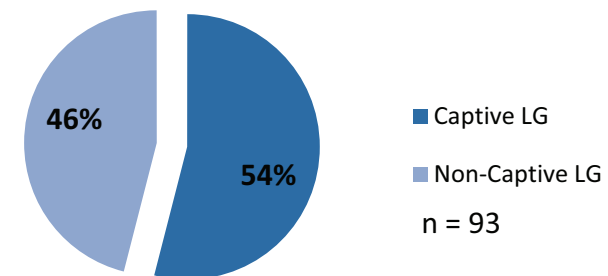
Die durchschnittliche Kundenanzahl der befragten Vertragswerkstätten beträgt 9.200 im Jahr.

- Davon verfügen ca. 1.660 Kunden über einen Full-Service Leasingvertrag.
- Alle anderen 7.540 gehören zu den „normalen“ Werkstattkunden.

Kundenstruktur im Werkstattgeschäft im Jahr

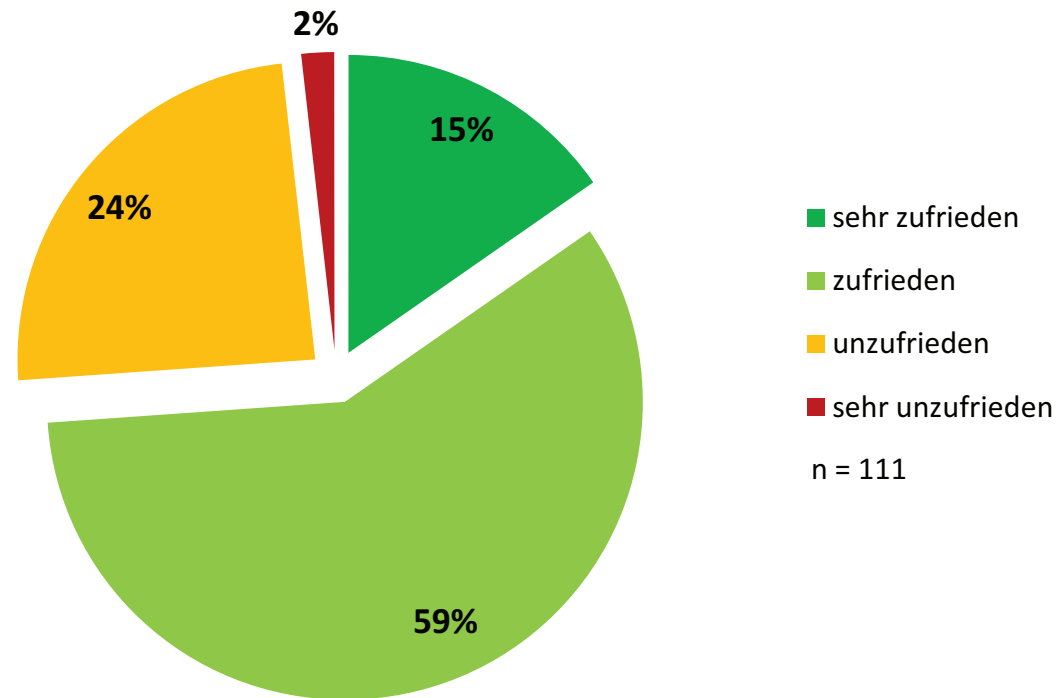


Anteil der Leasinggesellschaften am Werkstattgeschäft mit Full-Service Leasingfahrzeugen



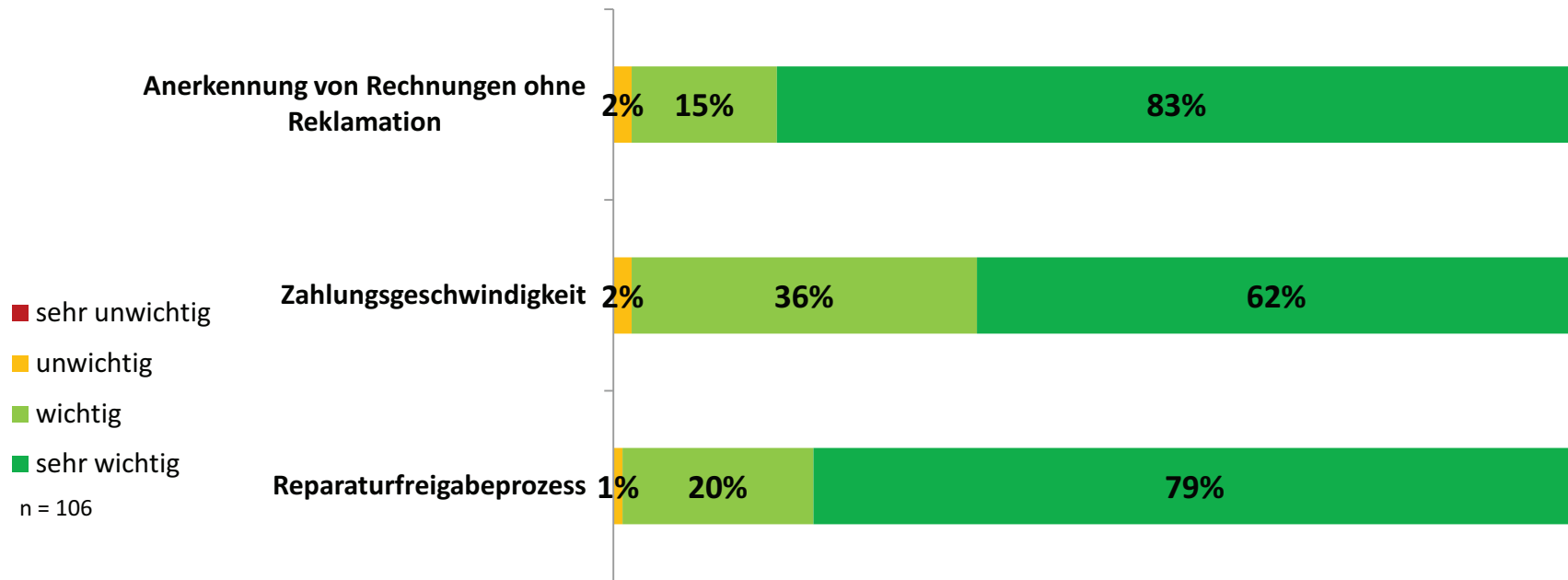
- Der **Anteil** von **Full-Service-Leasingkunden** im Werkstattgeschäft macht **18%** aus.
- 82% der Werkstattkunden sind normale Kunde.

- Non-Captive (46%) Leasinggesellschaften haben nahezu den gleiche Anteil am Werkstattgeschäft wie Captive Leasinggesellschaften (54%).

Akzeptanz All-Inklusive-Angebote

- Die Vertragswerkstätten bzw. Autohäuser sind zu 75% zufrieden bzw. sehr zufrieden mit den All-Inklusive-Angeboten der Hersteller im Werkstattgeschäft.
- Eine Unzufriedenheit mit den Angeboten ist bei ca. ¼ der Befragten festzustellen.

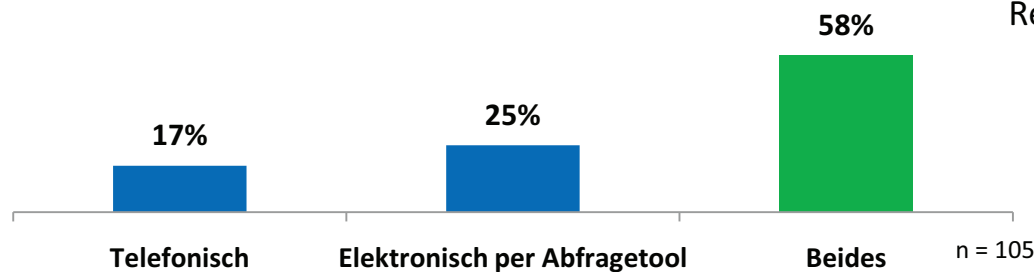
Wichtige Faktoren zur Zusammenarbeit



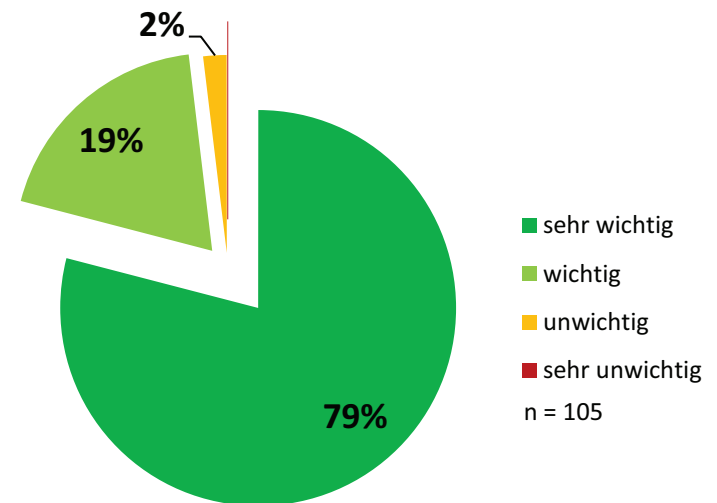
- Der Reparaturfreigabeprozess und die Anerkennung von Rechnungen ohne Reklamation werden mit rund **80%** als **sehr wichtig** bewertet.
- Die **Zahlungsgeschwindigkeit** wird mit wichtig (36%) bis **sehr wichtig (62%)** beurteilt.
- Insgesamt werden alle drei Faktoren der Zusammenarbeit mit über **95%** als (sehr) wichtig eingestuft .

Reparaturfreigabe / Zahlungsgeschwindigkeit

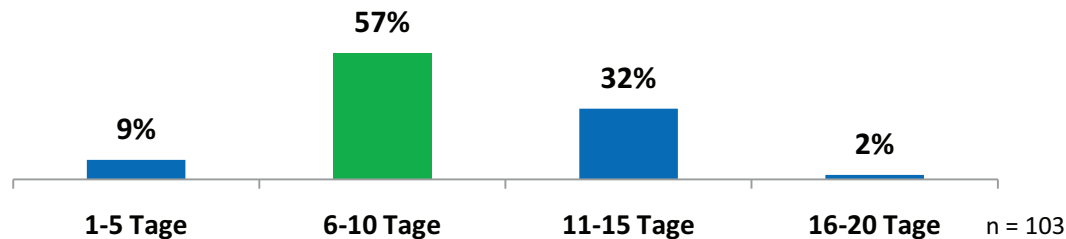
Art der Reparaturfreigabe



Wie wichtig ist Ihnen ein Wegfall von nachträglichen Reklamationen von Werkstattrechnungen?



gewünschte Zahlungsgeschwindigkeit



- Die **Mehrheit** (fast 60%) möchte **telefonisch** und per elektronischem **Abfrage-Tool** über die Reparaturfreigabe informiert werden.
- Die **gewünschte Zahlungsgeschwindigkeit** zur Begleichungen von Werkstattrechnungen soll zu 57% innerhalb von **6-10 Tagen** erfolgen.
- Einen **Wegfall** von **Werkstatt-Reklamationsrechnungen** empfinden fast **98%** als sehr wichtig bis wichtig.

Die Vertragswerkstätten wünschen sich Prozessverbesserung

Die Vertragswerkstätten wünschen sich unter anderem für die Zukunft ...

- insgesamt eine bessere Erreichbarkeit der Leasinggesellschaften.
- fest zugewiesene Ansprechpartner und Aufklärungen über neue Ansprechpartner.
- einen Ausbau der Zusammenarbeit (Prozessverbesserung).
- keine Verzögerungen bei den Zahlungen der Werkstattrechnungen und ein Verbesserung der Zahlungsgeschwindigkeit. Idealerweise innerhalb von 6-10 Tagen.
- dass eine Beteiligung der Vertragswerkstätten an der Hersteller-Service-Aktionen verringert wird.
- verbindliche Reparaturfreigaben bspw. per Online-Abfrage-Tool.