

# **Studie Autoglas Werkstätten 2015**

**Audit Erscheinungsbild, Service,  
Diagnose & Beratung**

**01/2015**

## **Ergebnispräsentation**

Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH  
unabhängig – neutral - fair

## DtGV stellt sich vor

Die DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH verfolgt zwei Ziele:

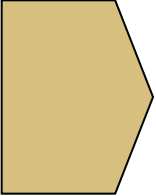
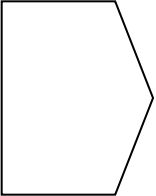
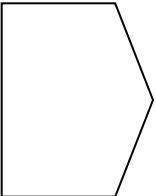
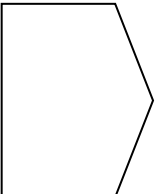
- Unterstützung von Verbrauchern bei Ihren Entscheidungen – auf Basis objektiver Analysen
- Unterstützung von Anbietern zur Verbesserung ihrer Beratungs- und Servicequalität – auf Basis objektiver Wettbewerbsvergleiche

Wir konzentrieren uns mehr auf den Verkäufer oder Händler von Produkten und Dienstleistungen, weniger auf konkrete Produkte oder Dienstleistungen.

Dabei prüfen wir die Servicequalität der Verkäufer und Händler, die insbesondere die Beratungsqualität sowie allgemeine Aspekte des Service umfasst.

DtGV ist anbieter-unabhängig. Wir führen unsere Tests neutral und auf Basis der durch unsere Experten entwickelten Kriterien durch. Wir arbeiten nicht im Auftrag eines Anbieters.

# Übersicht

		<u>Seiten</u>
	Grundlagen der Studie	4-6
	Gesamtergebnisse	7-20
	Vergleichende Ergebnisse	21-56
	Untersuchungsdetails (Fragebogen, getestete Standorte)	57-69

## Insgesamt wurden 6 Autoglas-Werkstätten getestet

Im Rahmen der nationalen Studie Autoglas-Werkstätten 2013 der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH wurden folgende Unternehmen untersucht:

- Carglass
- juned AUTOGLAS
- KS Autoglas
- Scheiben-Doktor
- Wintec AUTOGLAS
- WM Scheiben-Profi

# Service, Diagnose & Beratung wurden anhand von drei Hauptkriterien gemessen

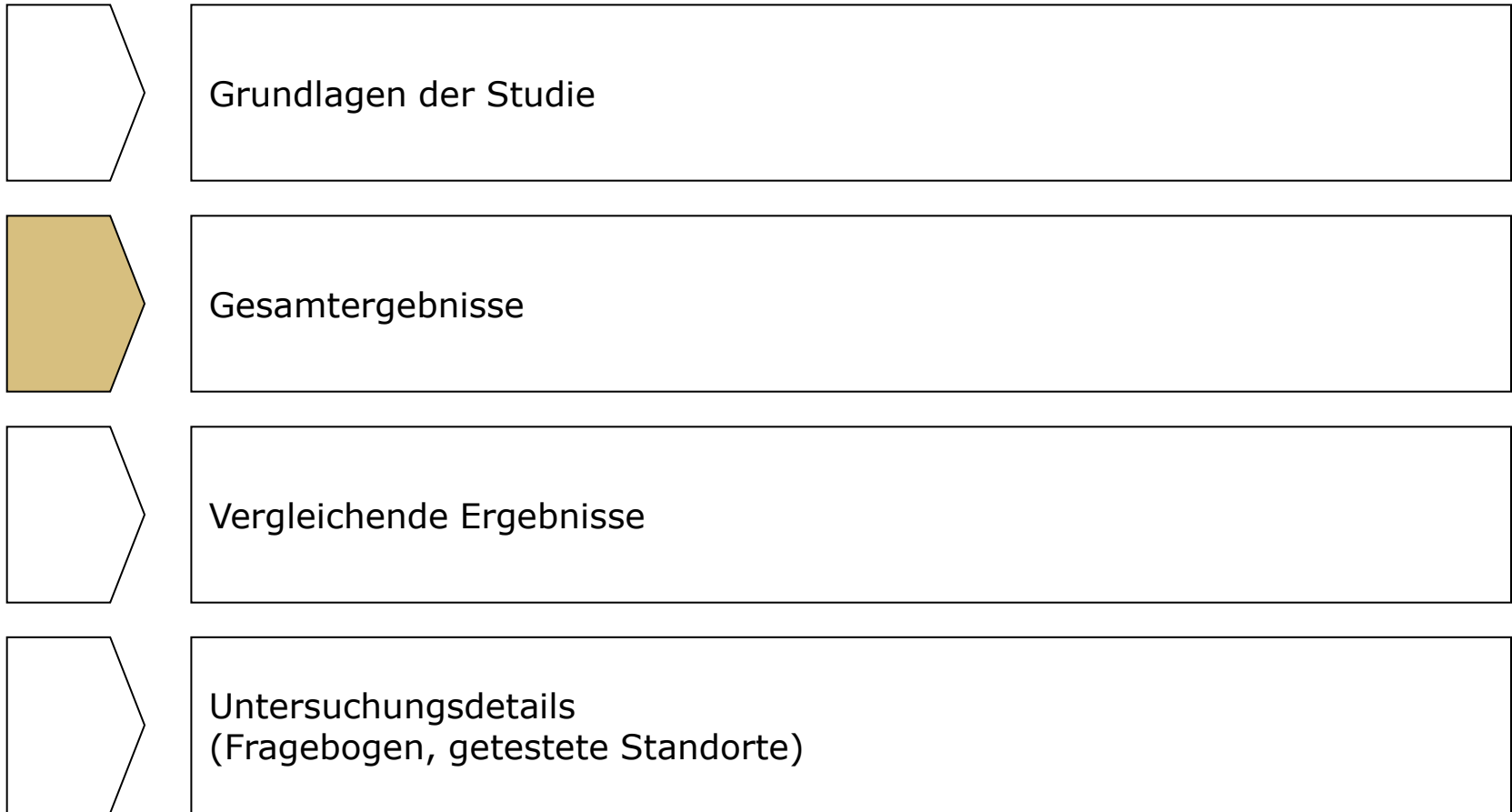
## Details zu den Hauptkriterien

	Beschreibung	Gewicht	Anzahl Bewertungskriterien
Erscheinungsbild	Macht die Filiale der Autoglas-Werkstatt einen sauberen und gepflegten Eindruck?	10%	5
Service	Wurden die Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt?	20%	13
Diagnose & Beratung	Wurde der Schaden korrekt diagnostiziert? Erfolgte eine umfassende und kompetente Beratung?	70%	14
<u>Summe</u>		<u>100%</u>	<u>32</u>

## Vorgehensweise bei der Erhebung

> Methodik	■ Mystery Checks durch für die Tests gebriefte und qualifizierte Tester
> Stichprobe/ Aufgabenstellung	■ 3 Tests pro Anbieter vor Ort/ Eine Aufgabenstellung (defekte Pkw-Windschutzscheibe) pro Test-Region (Berlin, Leipzig, Köln/Düsseldorf)
> Durchführung	■ Oktober / November 2014
> Stichprobe	■ Tester lässt Windschutzscheibe von Gutachter prüfen ■ Tester vereinbart telefonisch einen Werkstatt-Termin ■ Tester lässt defekte Pkw-Windschutzscheibe in Filiale vor Ort überprüfen

# Übersicht



## Zusammenfassende Stärken und Schwächen

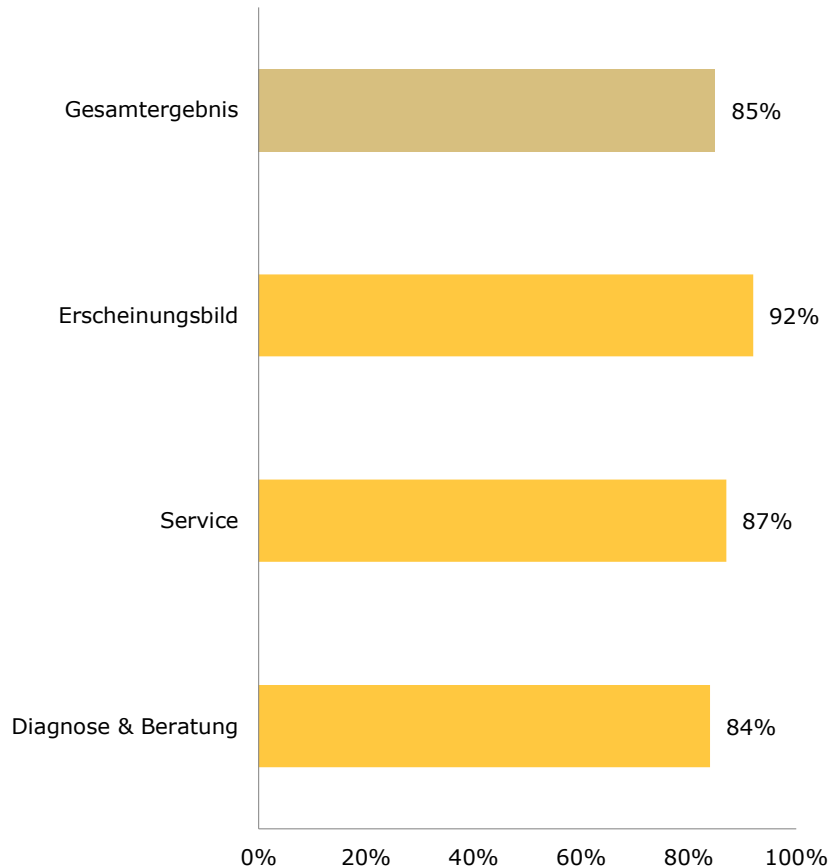
	> Stärken	> Schwächen
> Alle Anbieter	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Beratung am Telefon</li><li>■ Zügiger Check der Windschutzscheibe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ fehlende Namensschilder</li><li>■ Einzelne Service-Aspekte (Telefon)</li></ul>
> Einzelne Anbieter	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Bestes Erscheinungsbild: Carglass</li><li>■ Bester Service: Wintec AUTOGLAS</li><li>■ Beste Diagnose &amp; Beratung: KS Autoglas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ausstattung Wartemöglichkeiten</li><li>■ Diagnose</li></ul>



## Gute Resultate im Gesamtergebnis

### Ergebnisse Hauptkriterien

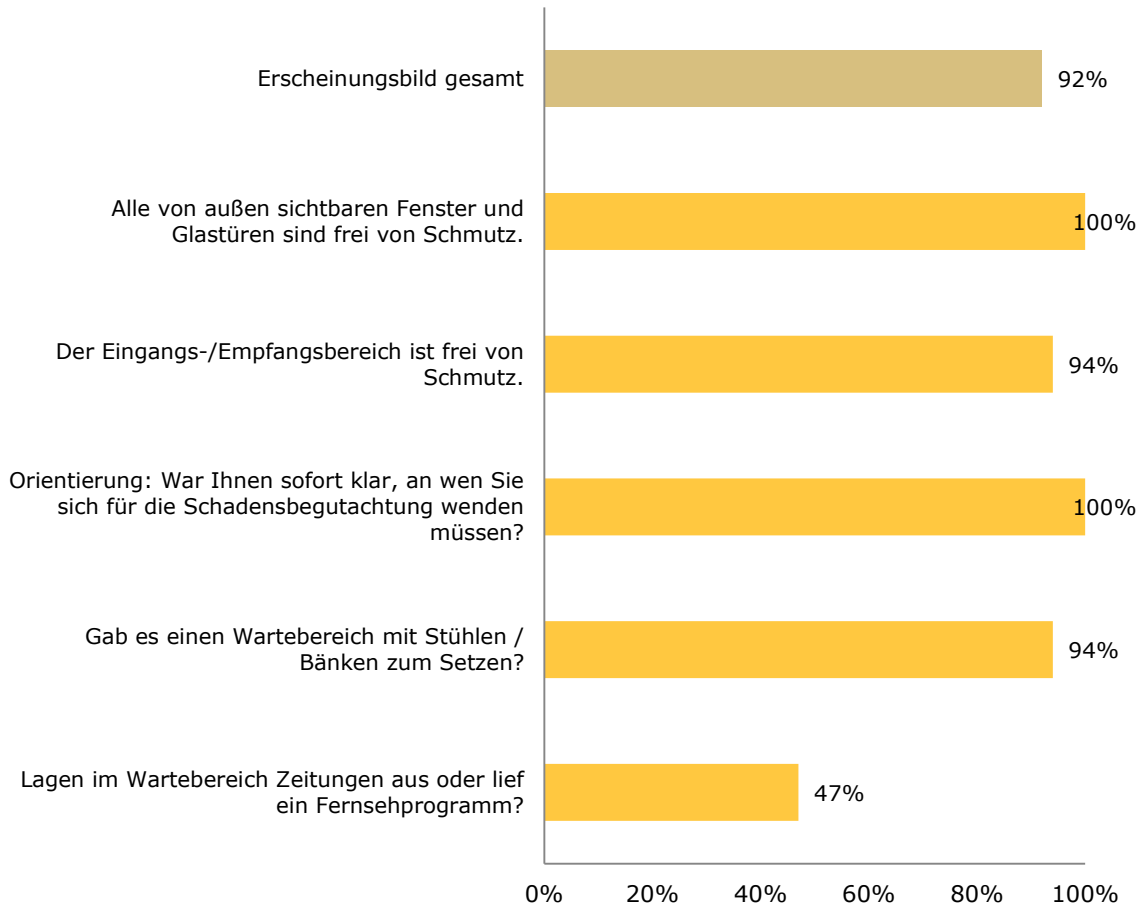
Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



- Die untersuchten Autoglas-Werkstätten erzielten im Durchschnitt gute Ergebnisse
- Verbesserungsbedarf in Beratungsaspekten bei einzelnen Filialen im Test

## Gute Ergebnisse beim Erscheinungsbild

### Ergebnisse Erscheinungsbild gesamt Durchschnitt aller untersuchten Anbieter

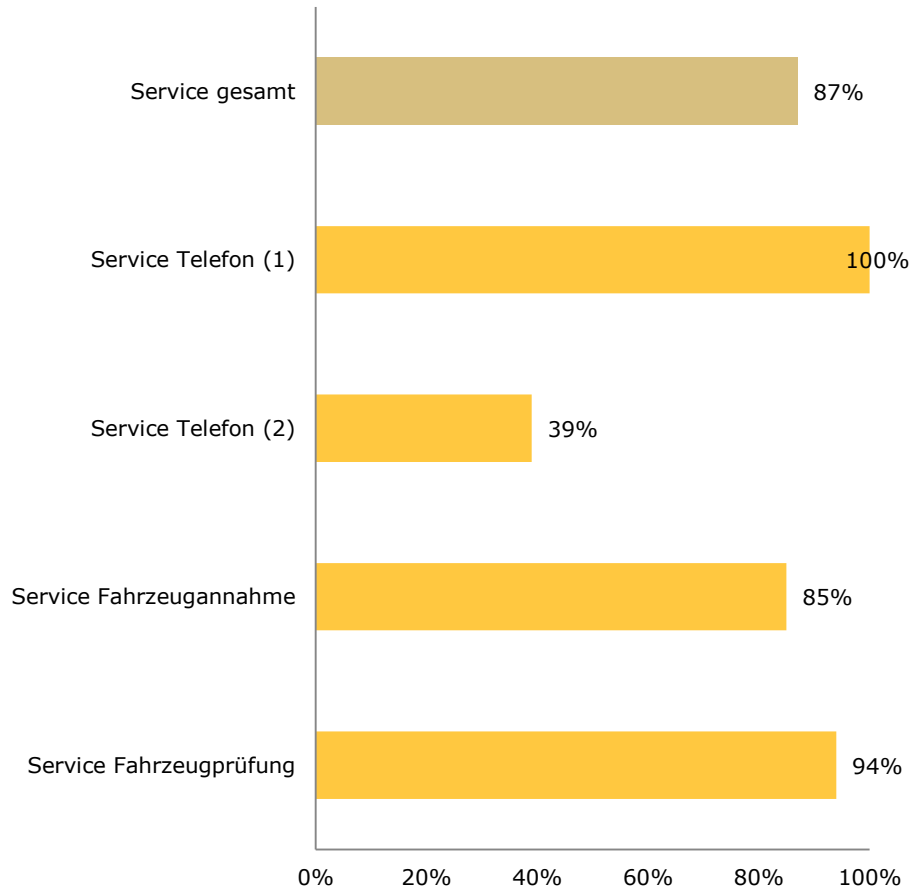


- Überzeugende Leistungen bei Sauberkeit und Orientierungsmöglichkeiten für Kunden
- Verbesserungspotential bei Zusatzleistungen im Wartebereich

## Gute Ergebnisse beim Service

### Ergebnisse Service gesamt

Durchschnitt aller untersuchten Anbieter

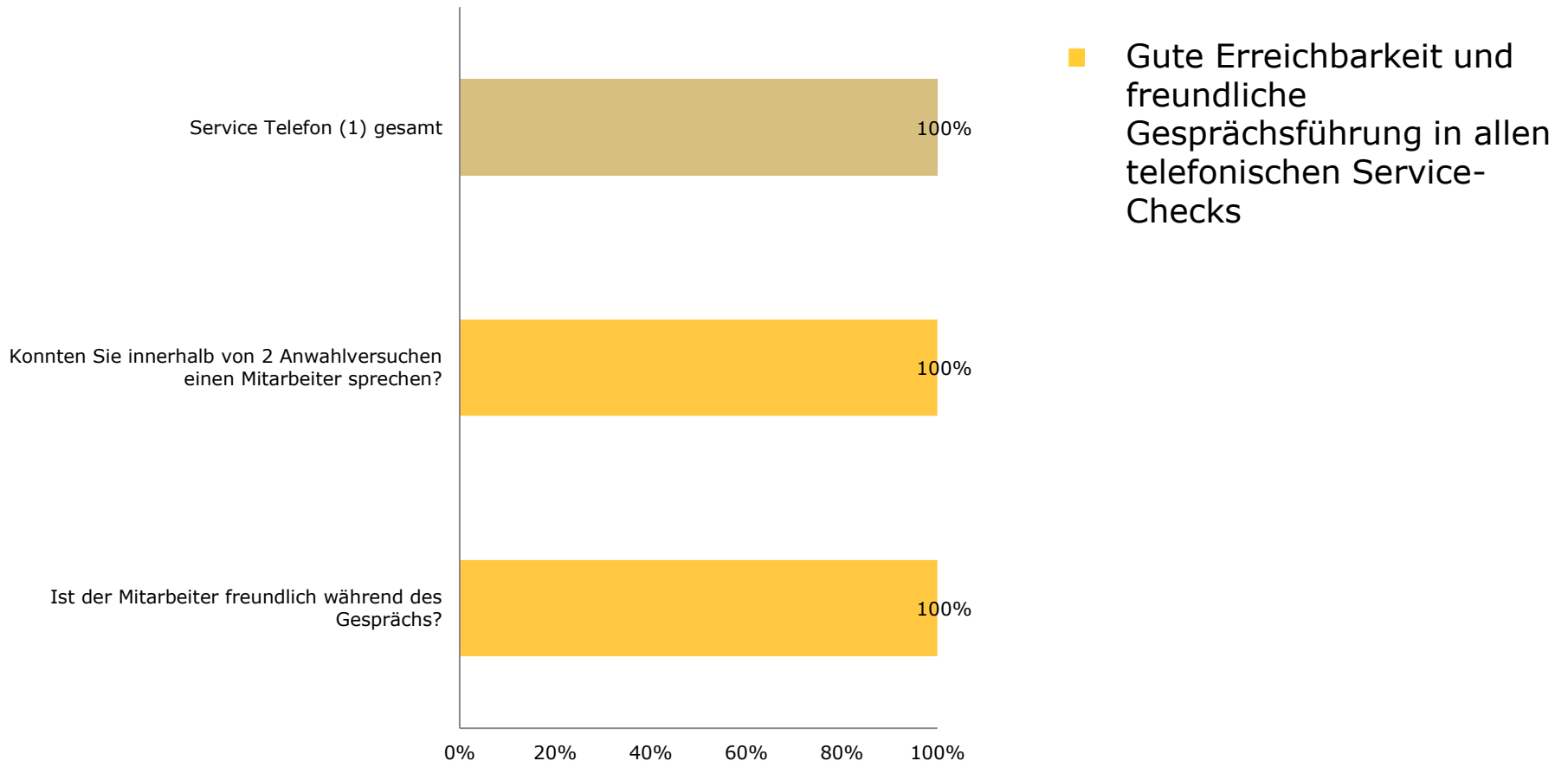


■ Allgemein guter Service am Telefon und vor Ort bei allen Autoglas-Werkstätten

## Gute Ergebnisse beim Service

### Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Telefon (1)

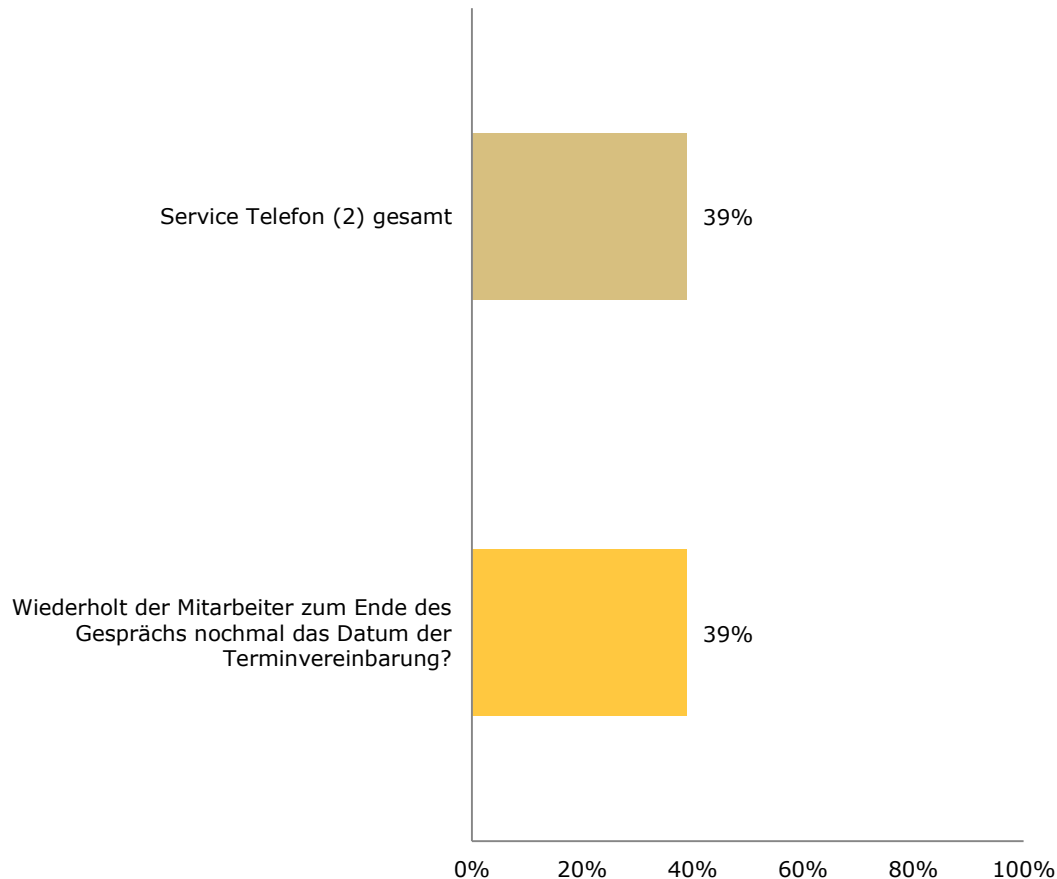
Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



## Gute Ergebnisse beim Service

### Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Telefon (2)

Durchschnitt aller untersuchten Anbieter

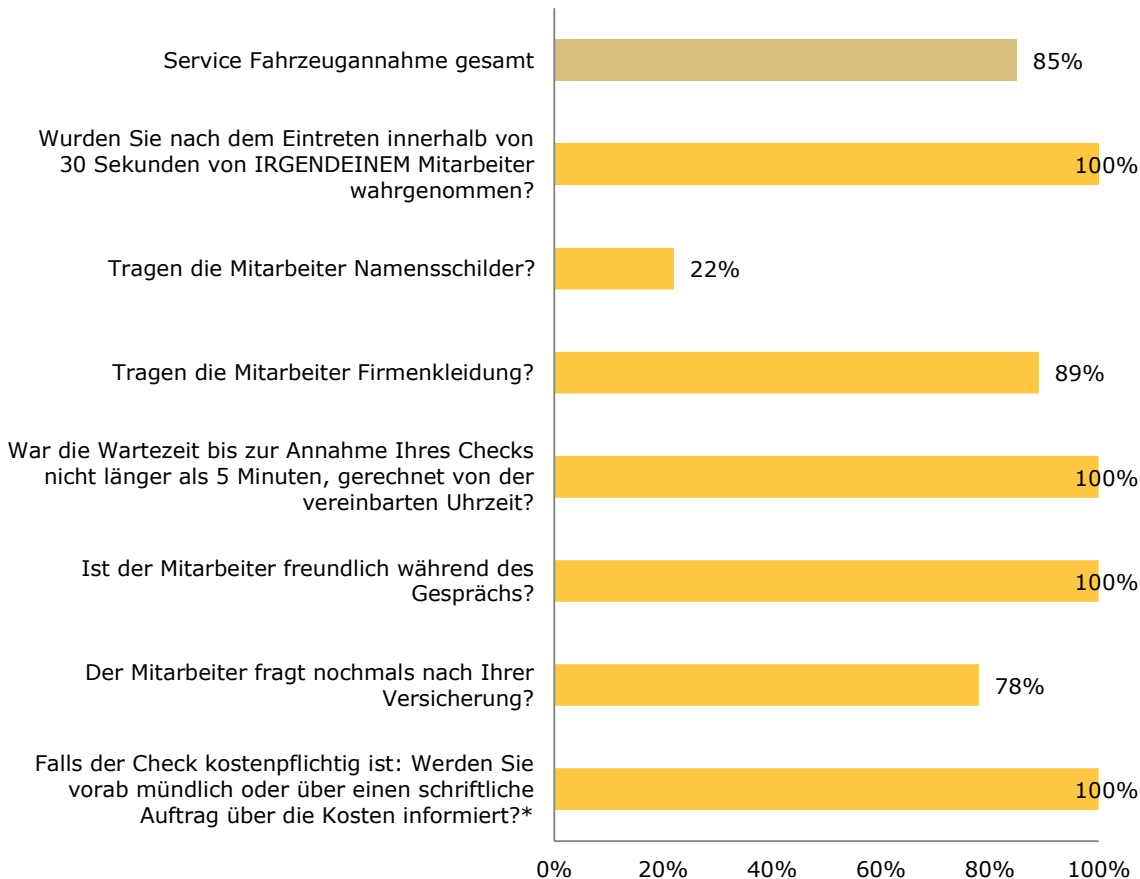


- In Einzelfällen wurden keine konkreten Termine angeboten
- Wenn ein Termin vereinbart wurde, wurde dieser selten zum Gesprächsende bestätigt

## Gute Ergebnisse beim Service

### Ergebnisse Service – Teilkategorie Service bei der Fahrzeugannahme

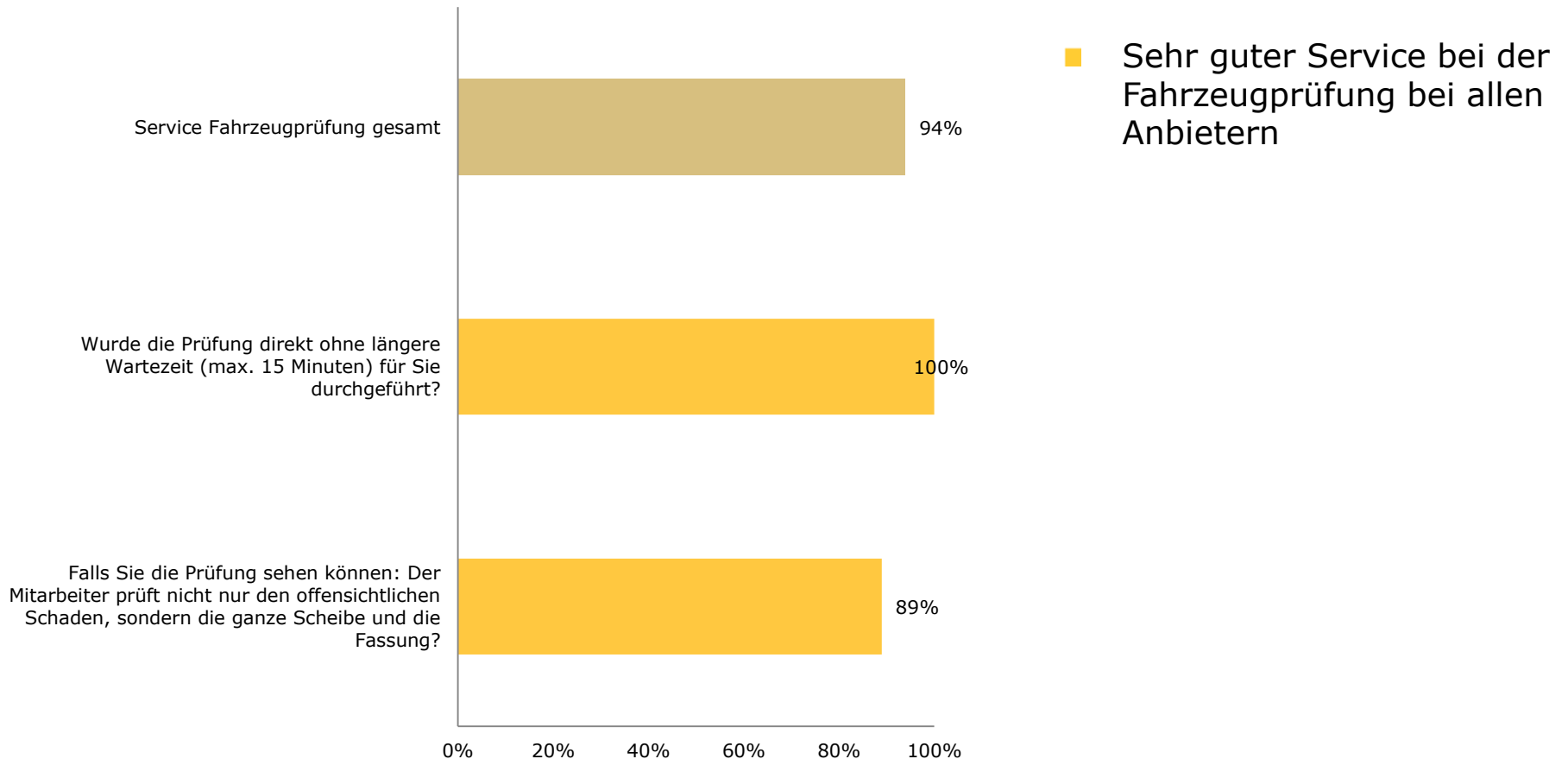
Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



- Allgemein guter Service bei der Fahrzeugannahme
- Namensschilder werden selten getragen
- Kurze Wartezeiten und freundliche Mitarbeiter
- Keine wiederholte Rückfrage zu einem evtl. Versicherungsschutz

## Gute Ergebnisse beim Service

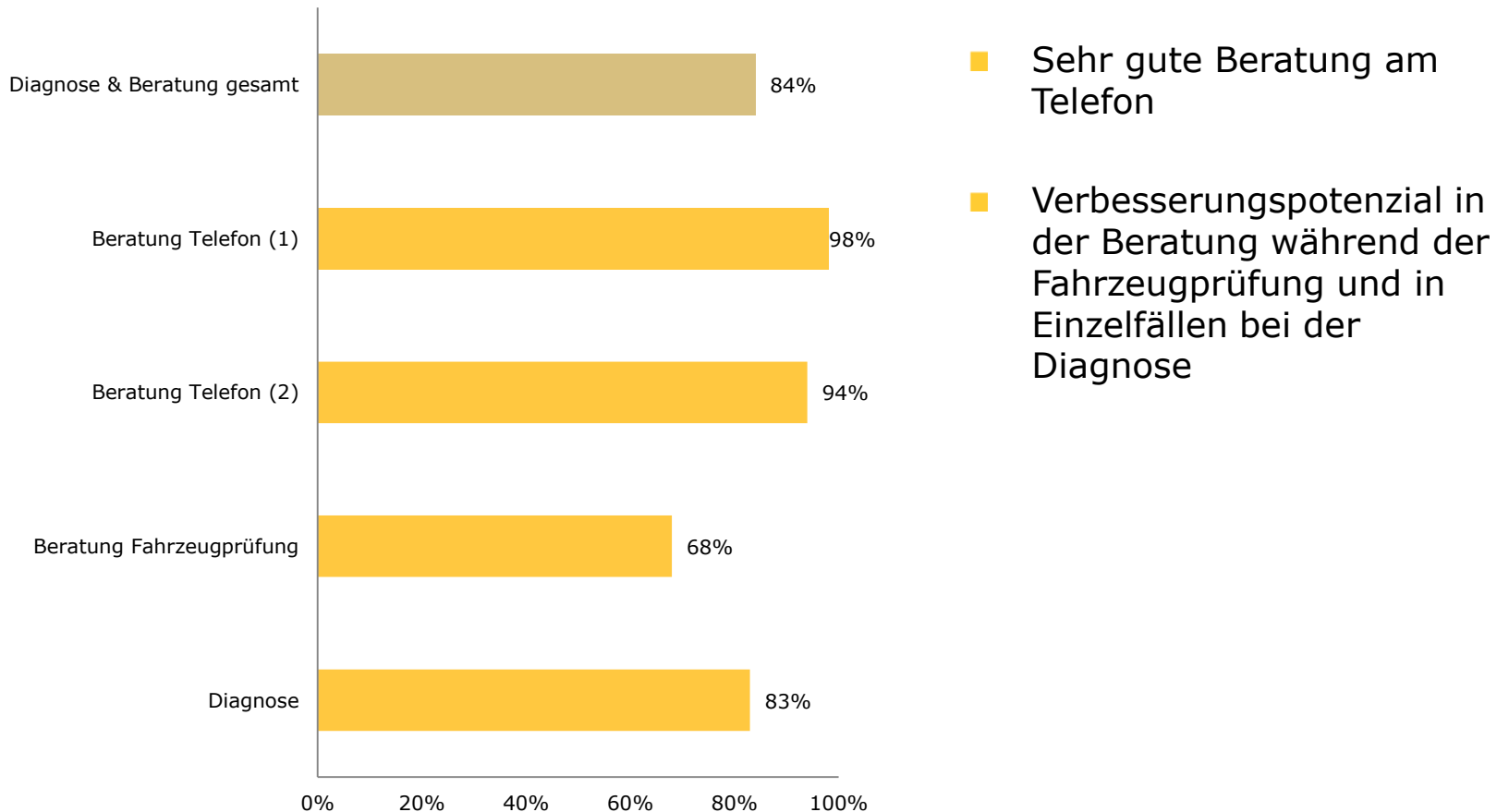
### Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Fahrzeugprüfung Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



## Insgesamt gute Ergebnisse in Diagnose & Beratung

### Ergebnisse Diagnose & Beratung gesamt

Durchschnitt aller untersuchten Anbieter

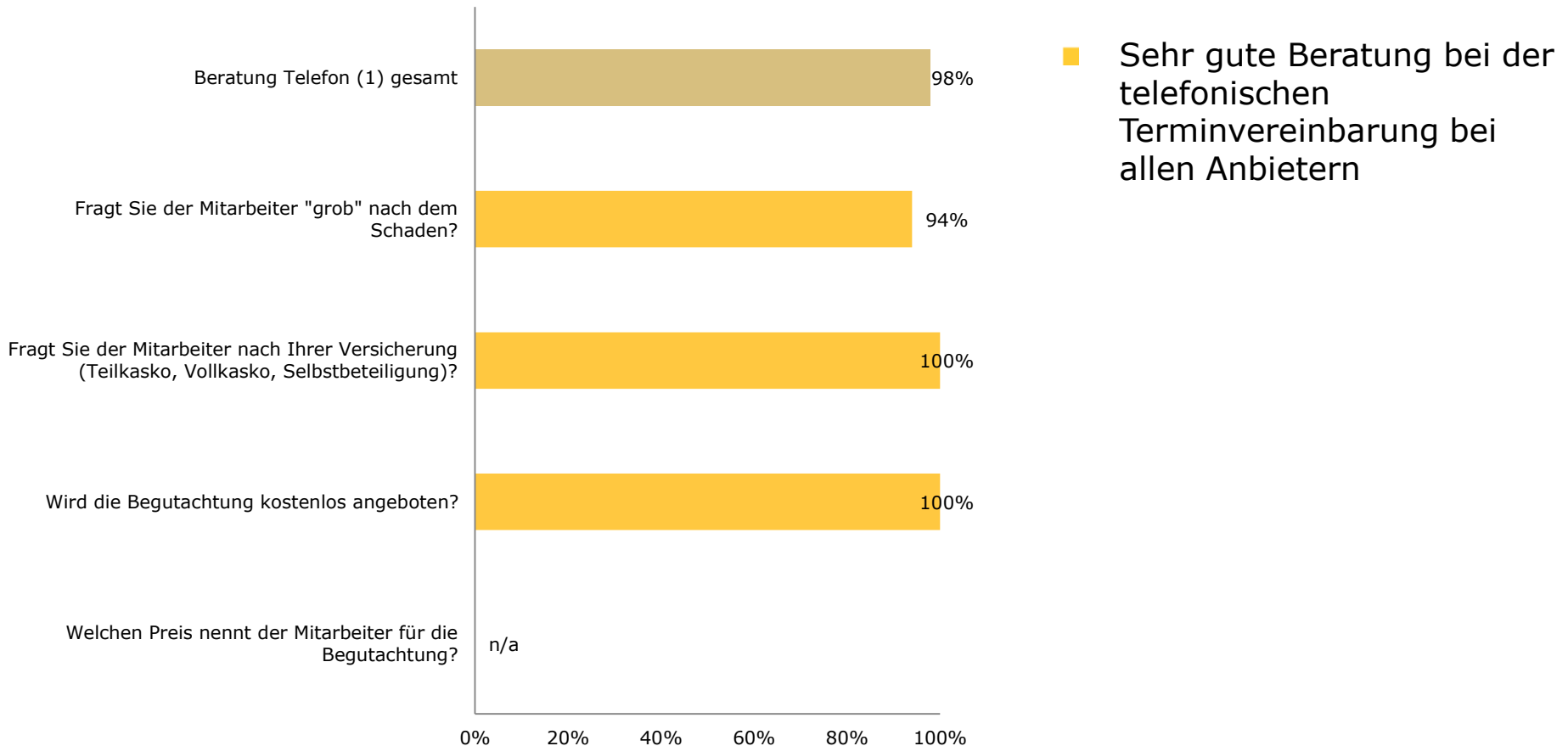




## Insgesamt gute Ergebnisse in Diagnose & Beratung

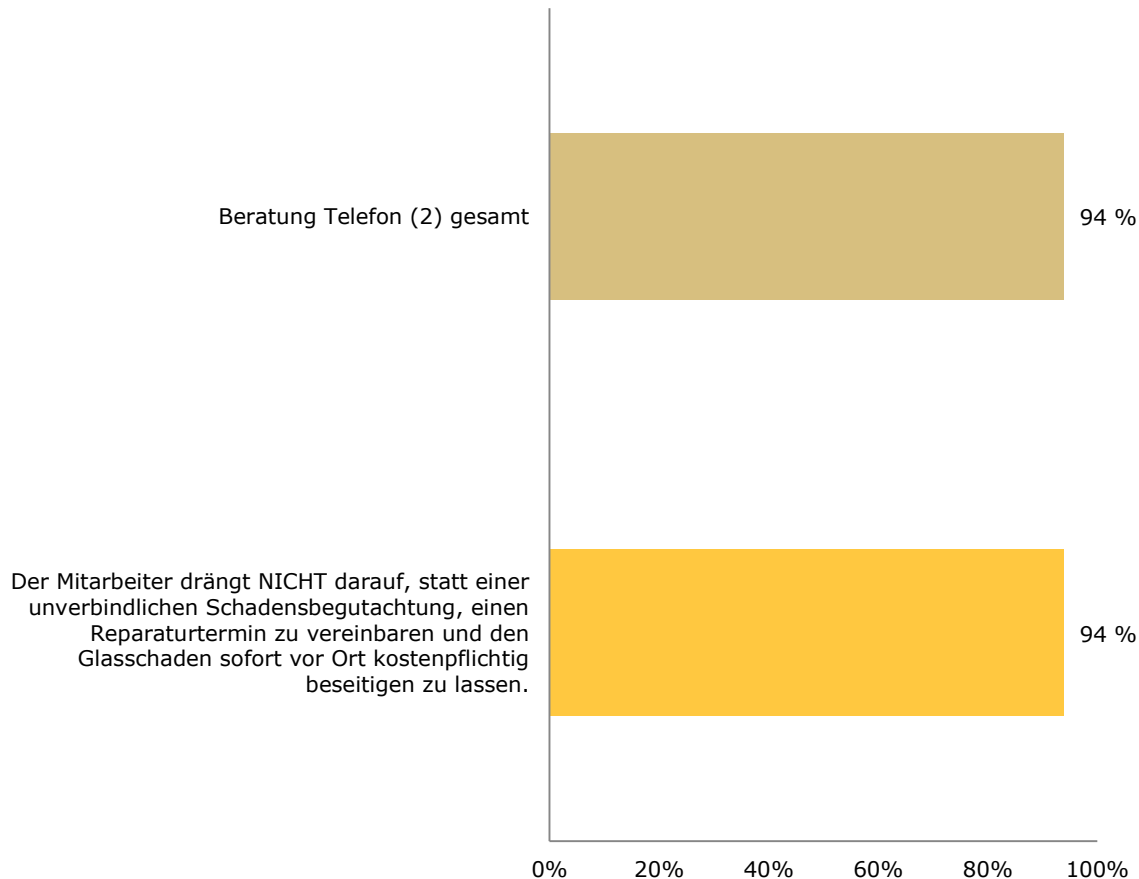
### Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (1)

Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



## Gute Ergebnisse in Diagnose & Beratung

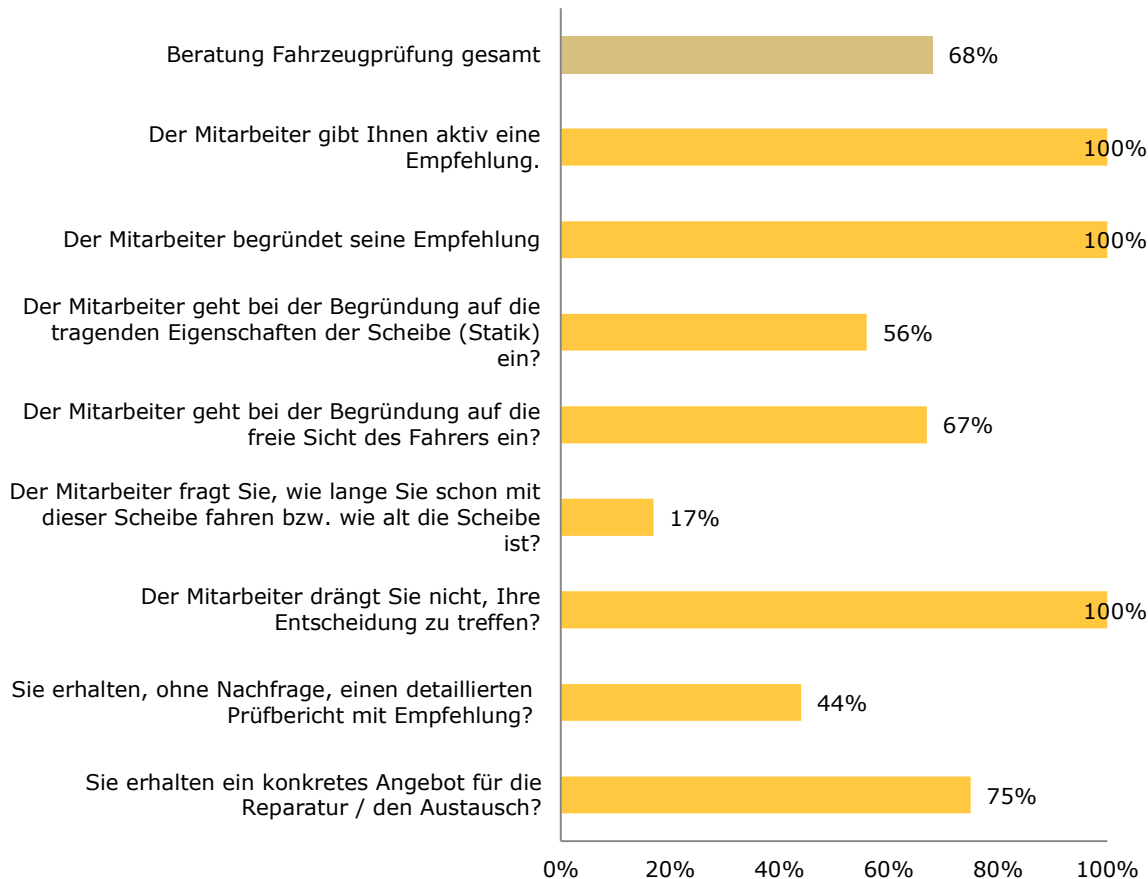
### Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (2) Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



## Gute Ergebnisse in Diagnose & Beratung

### Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Fahrzeugprüfung

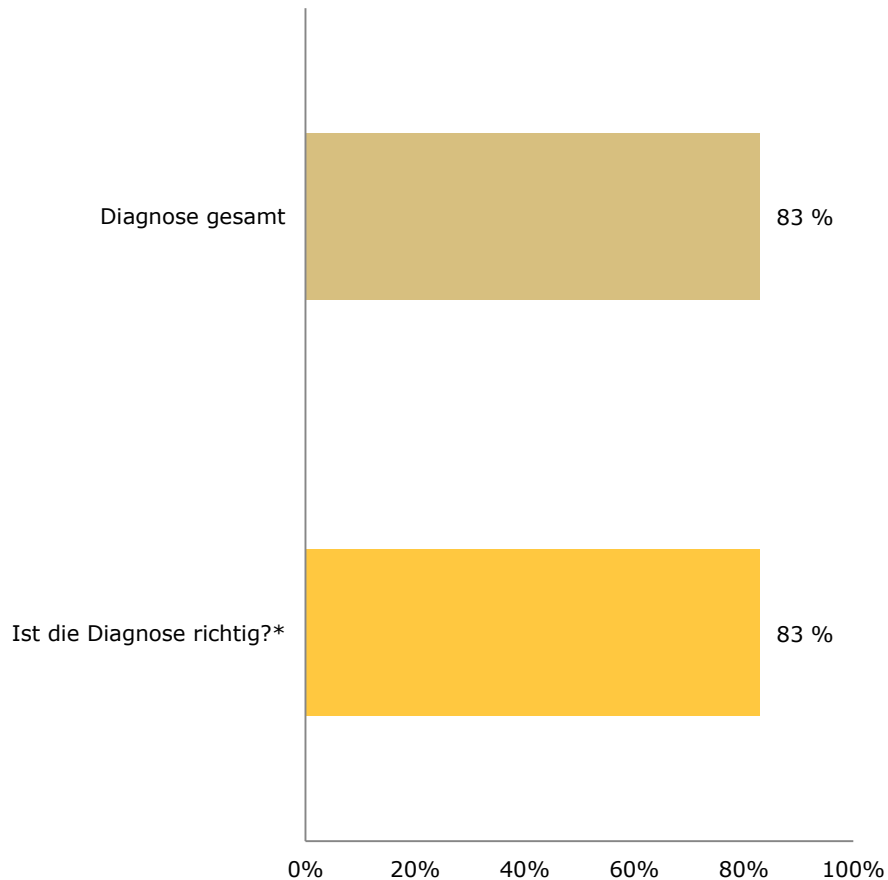
Durchschnitt aller untersuchten Anbieter



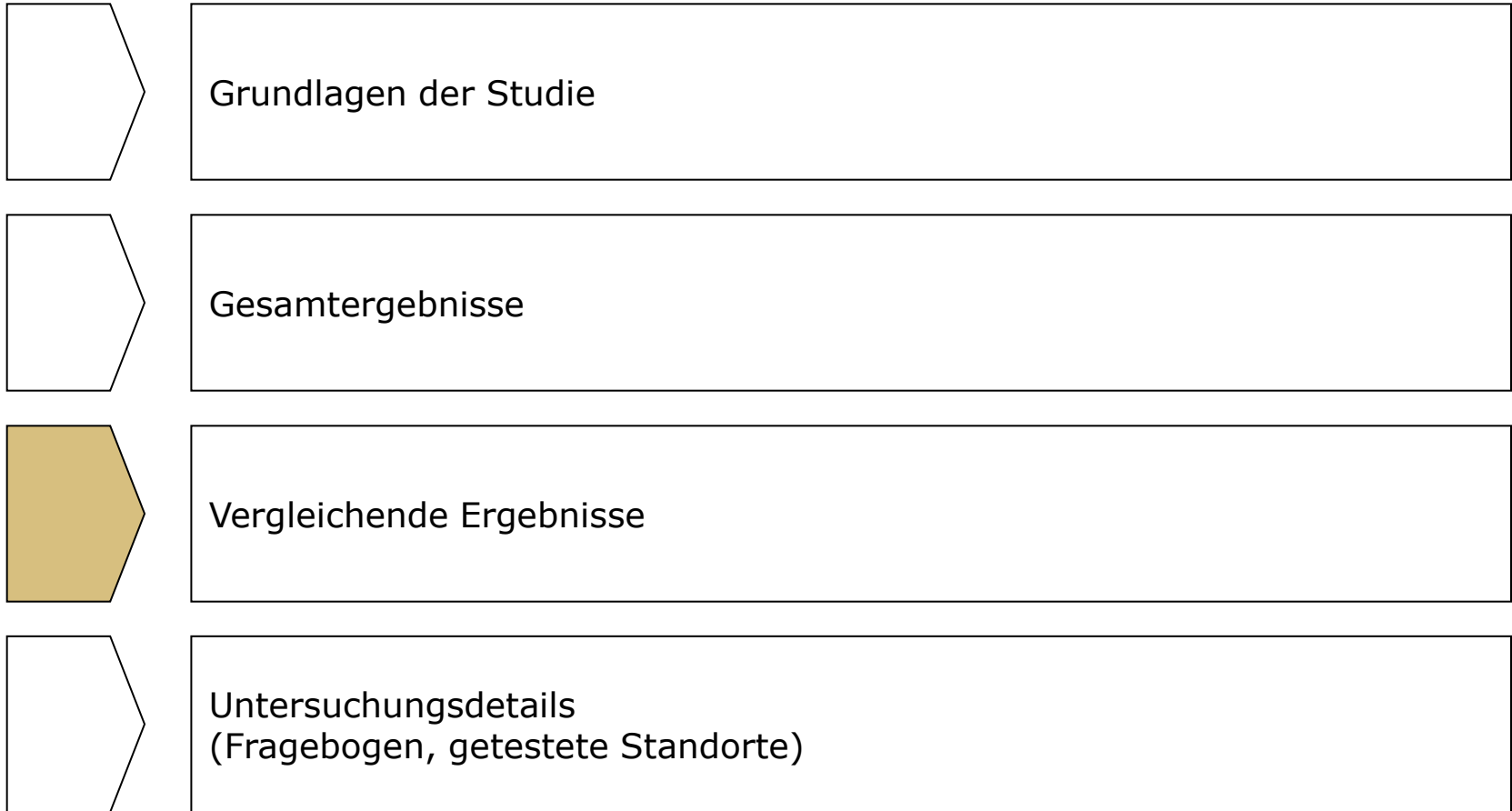
- Alle Mitarbeiter gaben eine begründet Empfehlung
- Verbesserungspotenzial bei der Beratung, speziell der Erläuterung der statischen Eigenschaften der Windschutzscheibe
- Nicht immer wurde ein detaillierter Prüfbericht mitgegeben

# Gute Ergebnisse in Diagnose & Beratung

## Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Diagnose Durchschnitt aller untersuchten Anbieter

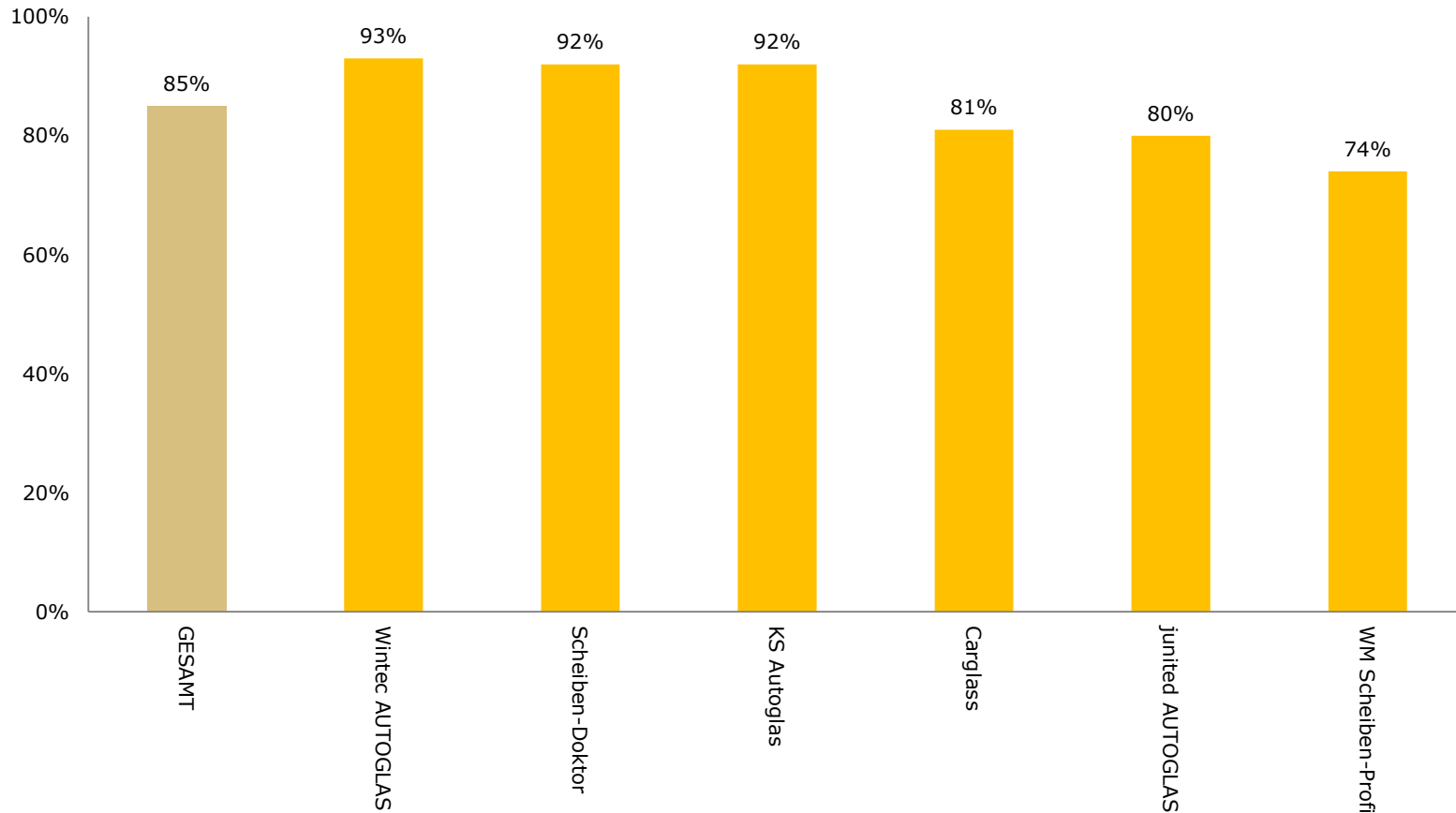


# Übersicht



# Gesamtwertung: Wintec AUTOGLAS ist Gesamtsieger der Studie

## Vergleichende Gesamtergebnisse Durchschnitt pro Anbieter



## Bewertung nach Noten

Anbieter	Zielerreichung in Prozent	Note	
Wintec AUTOGLAS	93%	1,5	Sehr gut
Scheiben-Doktor	92%	1,5	Gut
KS Autoglas	92%	1,6	Gut
Carglass	81%	2,3	Gut
junited AUTOGLAS	80%	2,4	Gut
WM Scheiben-Profi	74%	2,7	Befriedigend

## Detailwerte Hauptkriterien nach Anbieter

### Vergleichende Ergebnisse Hauptkriterien

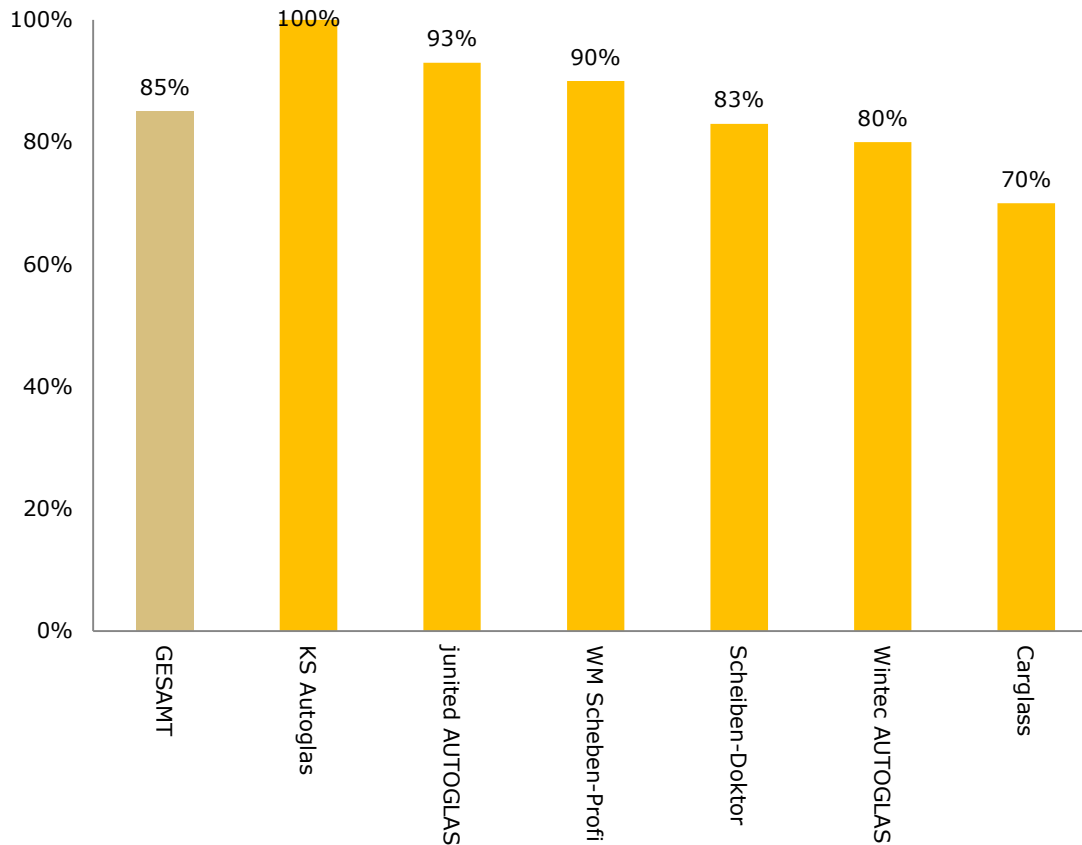
Durchschnitt pro Anbieter

	Gesamt	Carglass	junited AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Gesamt in % Zielerreichung</b>	85%	81%	80%	92%	92%	93%	74%
Erscheinungsbild	92%	96%	93%	93%	93%	91%	86%
Service	87%	87%	86%	82%	86%	91%	90%
Diagnose & Beratung	84%	77%	76%	94%	94%	94%	69%



# Empfehlungsbereitschaft der Tester weicht von der Reihenfolge im Gesamtergebnis ab

## Vergleichende Ergebnisse Empfehlungsbereitschaft Durchschnitt pro Anbieter

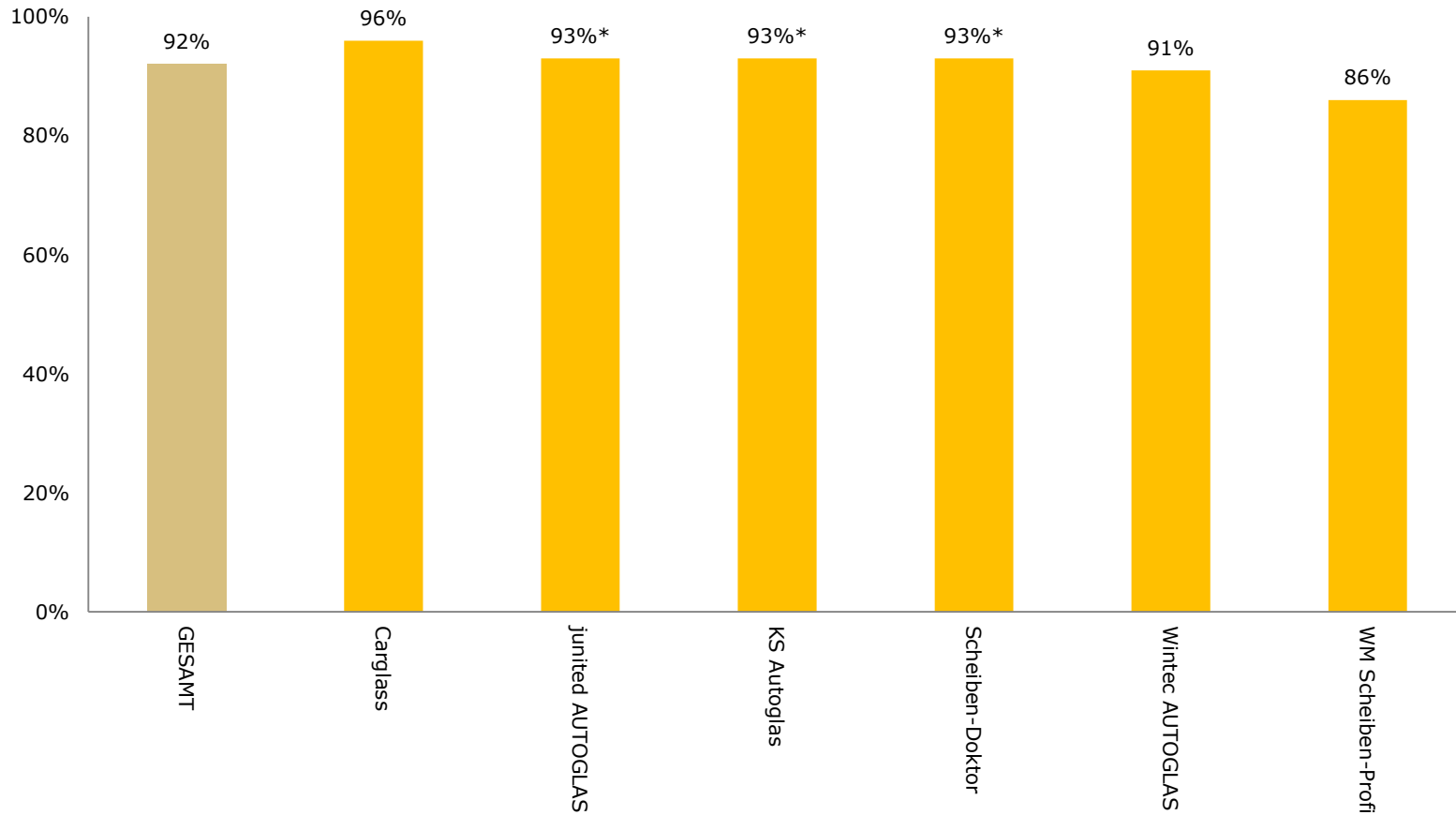


- Empfehlungsbereitschaft der Tester (Frage: „Würden Sie die Werkstatt aufgrund Ihrer Testerfahrung weiterempfehlen?“) wurde in den sonstigen Ergebnissen nicht berücksichtigt, da diese Frage stark subjektiv ist.

# Carglass mit dem besten Gesamterscheinungsbild

## Vergleichende Ergebnisse Erscheinungsbild gesamt

Durchschnitt pro Anbieter



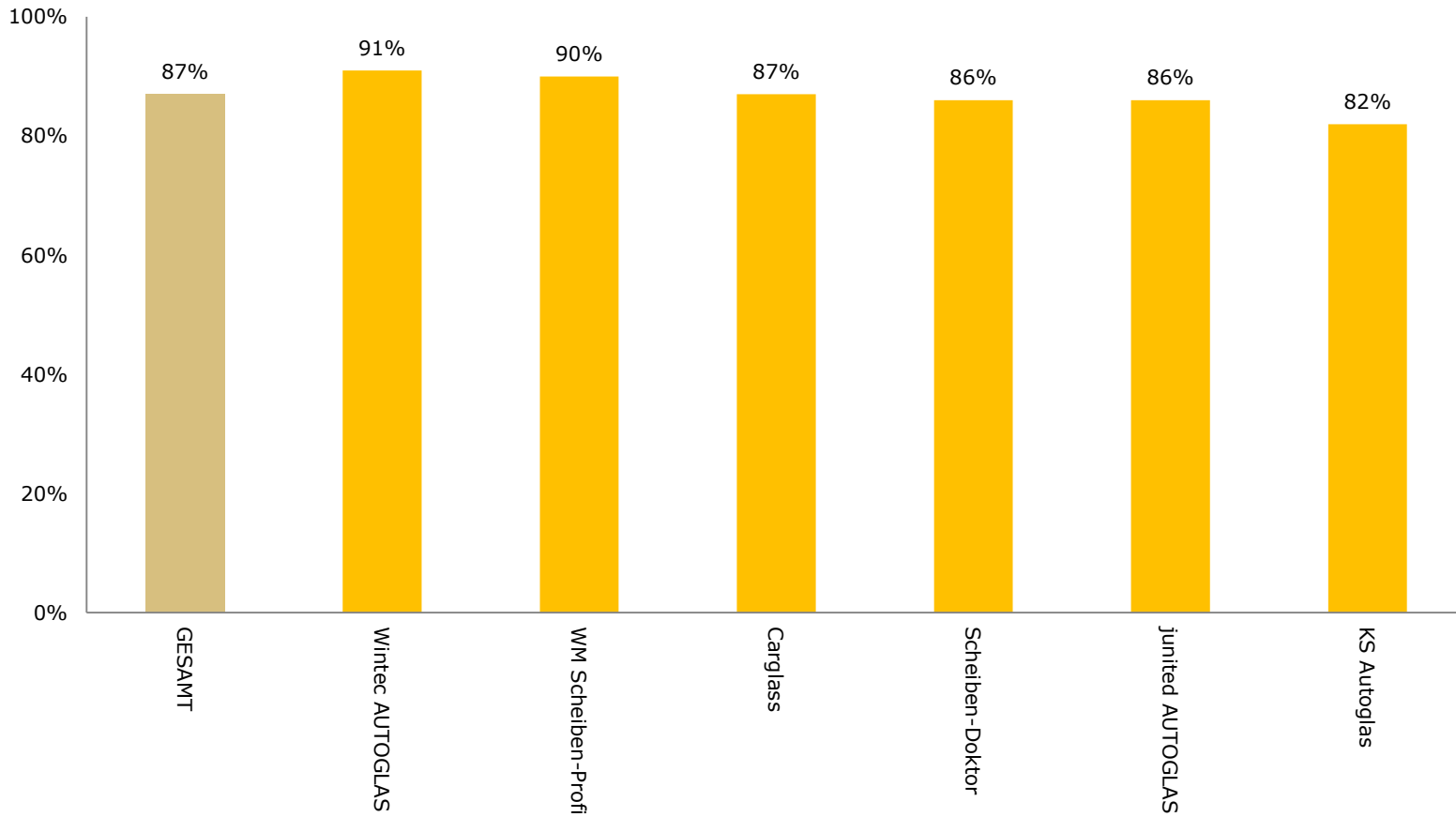
## Detailergebnisse Erscheinungsbild

### Vergleichende Ergebnisse Erscheinungsbild gesamt Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	juntied AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Erscheinungsbild gesamt</b>	<b>92%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>91%</b>	<b>86%</b>
Alle von außen sichtbaren Fenster und Glastüren sind frei von Schmutz.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Der Eingangs-/Empfangsbereich ist frei von Schmutz.	94%	100%	100%	100%	100%	67%	100%
Orientierung: War Ihnen sofort klar, an wen Sie sich für die Schadensbegutachtung wenden müssen?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Stand Ihnen ein Wartebereich mit Stühlen / Bänken zum Setzen zur Verfügung?	94%	100%	100%	100%	100%	100%	67%
Lagen im Wartebereich Zeitungen aus oder lief ein Fernsehprogramm?	47%	67%	33%	33%	33%	67%	50%

# Wintec AUTOGLAS mit dem besten Service

## Vergleichende Ergebnisse Service gesamt Durchschnitt pro Anbieter



## Detailergebnisse Service

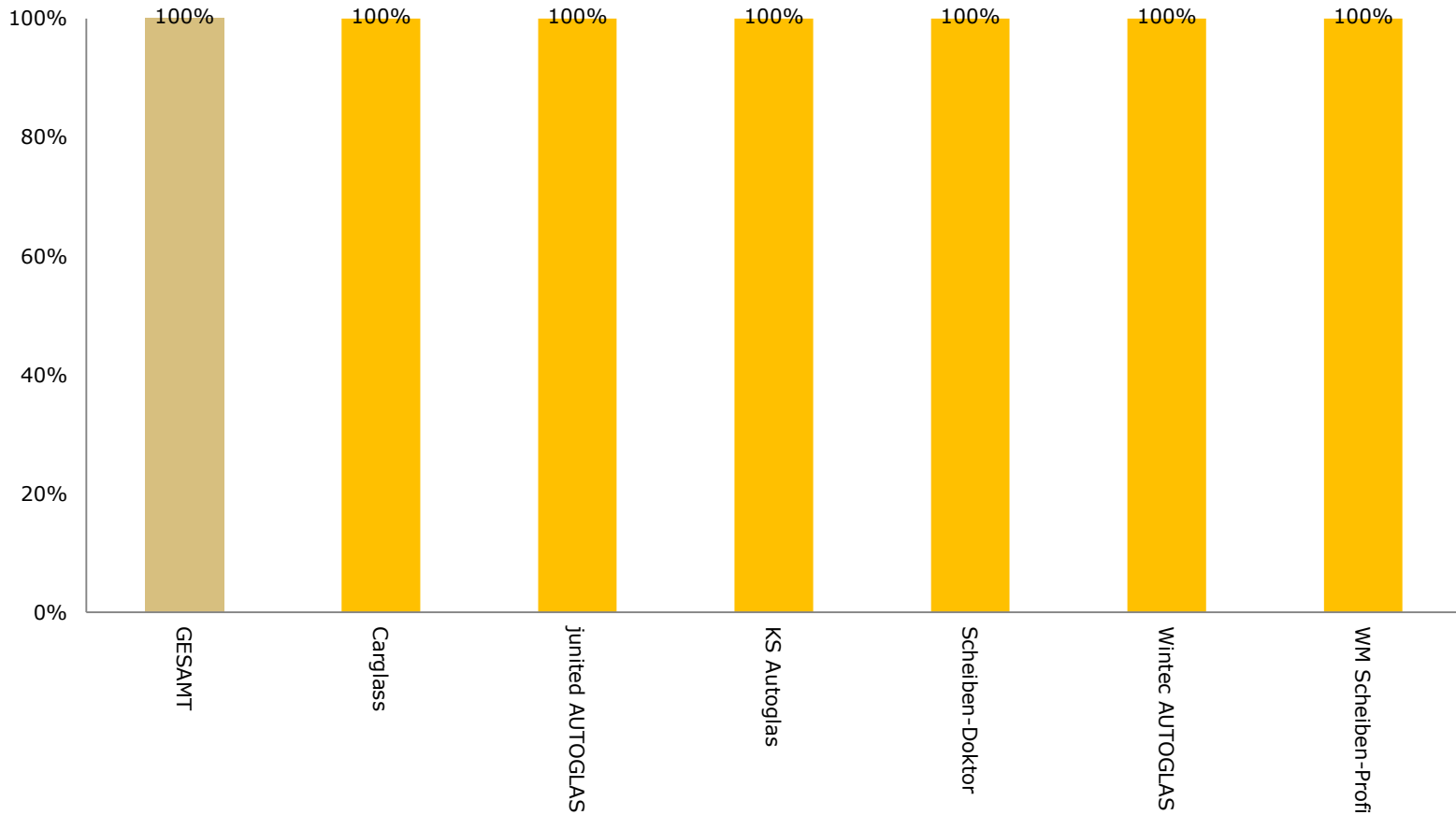
### Vergleichende Ergebnisse Service gesamt

Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	jointed AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Service gesamt</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>	<b>82%</b>	<b>86%</b>	<b>91%</b>	<b>90%</b>
Service Telefon (1)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Service Telefon (2)	39%	50%	33%	50%	50%	50%	0%
Service Fahrzeugannahme	85%	91%	83%	81%	78%	89%	100%
Service Fahrzeugprüfung	94%	83%	100%	83%	100%	100%	69%

# Alle Autoglas-Werkstätten haben den besten Service am Telefon

## Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Telefon (1) Durchschnitt pro Anbieter



## Detailergebnisse Service

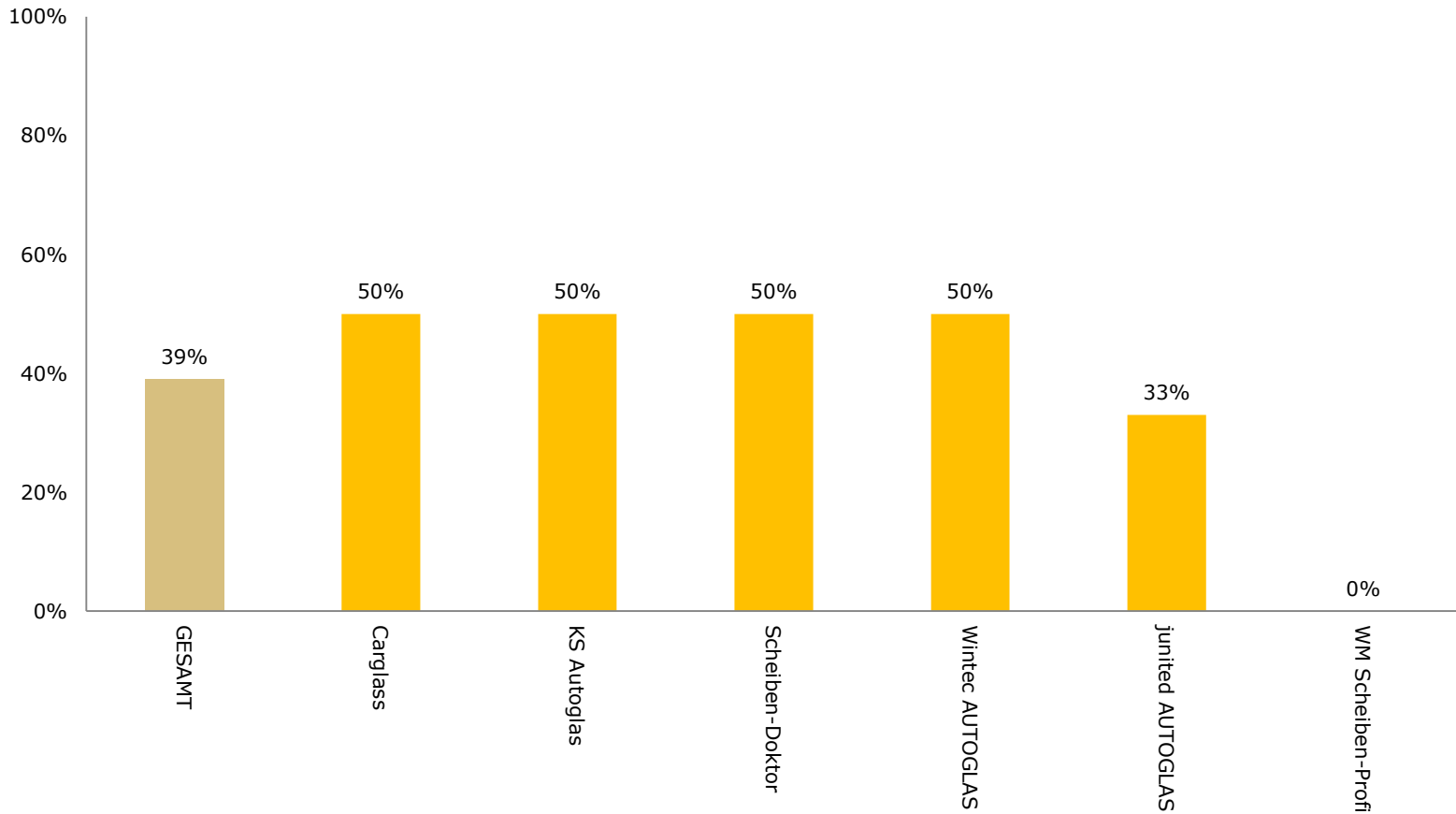
### Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Telefon (1)

Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	junited AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Service Telefon (1) gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Konnten Sie innerhalb von 2 Anwahlversuchen einen Mitarbeiter sprechen?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ist der Mitarbeiter freundlich während des Gesprächs?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# Optimierungsbedarf in Teilaspekten des Telefonservice

## Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Telefon (2) Durchschnitt pro Anbieter





## Detailergebnisse Service

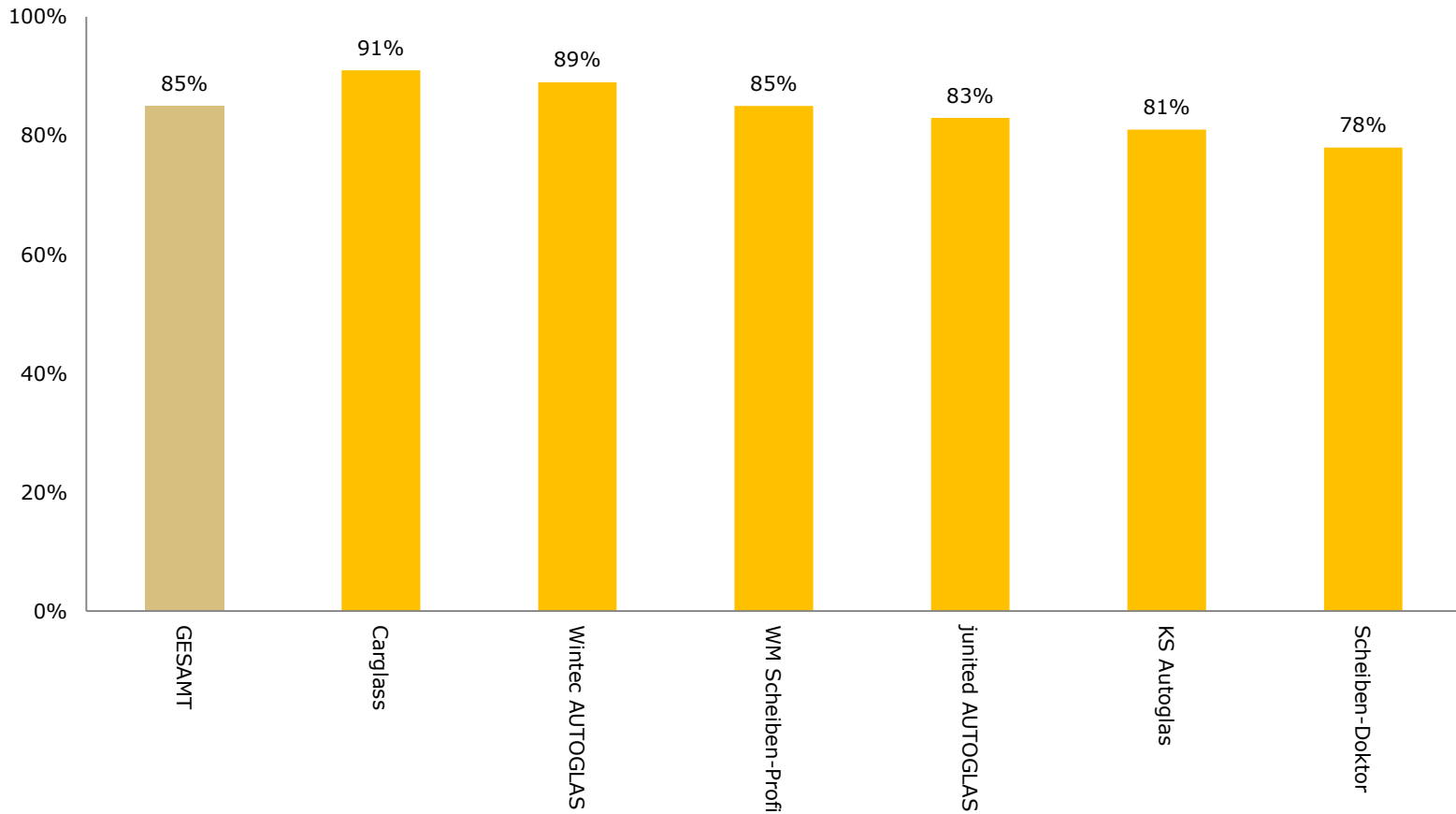
### Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Telefon (2)

Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	junited AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Service Telefon (2) gesamt</b>	<b>39%</b>	<b>50%</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>
Wiederholt der Mitarbeiter zum Ende des Gesprächs nochmal das Datum der Terminvereinbarung?	39%	50%	33%	50%	50%	50%	0%

# Carglass mit dem besten Service bei der Fahrzeugannahme

## Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Fahrzeugannahme Durchschnitt pro Anbieter



## Detailergebnisse Service

### Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Fahrzeugannahme Durchschnitt pro Anbieter

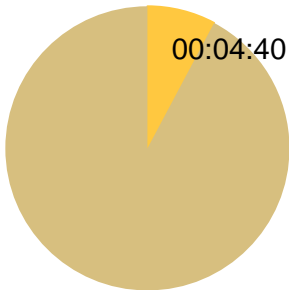
	GESAMT	Carglass	jointed AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben- Profi
<b>Service Fahrzeugannahme gesamt</b>	<b>85%</b>	<b>91%</b>	<b>83%</b>	<b>81%</b>	<b>78%</b>	<b>89%</b>	<b>85%</b>
Wurden Sie nach dem Eintreten innerhalb von 30 Sekunden von IRGEND EINEM Mitarbeiter wahrgenommen?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tragen die Mitarbeiter Namensschilder?	22%	33%	0%	0%	0%	67%	33%
Tragen die Mitarbeiter Firmenkleidung?	89%	100%	100%	100%	100%	67%	100%
War die Wartezeit bis zur Annahme Ihres Checks nicht länger als 5 Minuten, gerechnet von der vereinbarten Uhrzeit?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ist der Mitarbeiter freundlich während des Gesprächs?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Der Mitarbeiter fragt nochmals nach Ihrer Versicherung?	78%	100%	100%	67%	33%	100%	67%
Falls der Check kostenpflichtig ist: Werden Sie vorab mündlich oder über einen Auftrag über die Kosten informiert?	100%	n/a	n/a	n/a	100%	n/a	n/a

# Carglass und Wintec AUTOGLAS mit dem schnellsten Windschutzscheiben-Check

## Vergleichende Ergebnisse Dauer des Checks in Minuten

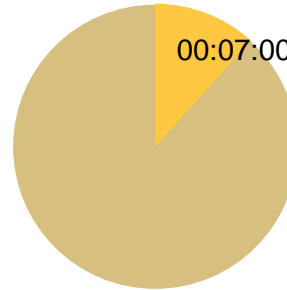
Durchschnitt pro Anbieter

Carglass



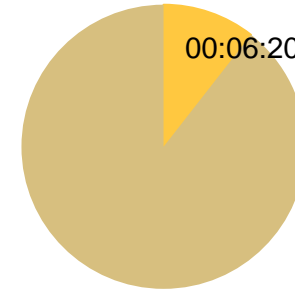
1h

junited AUTOGLAS



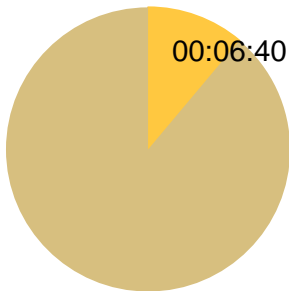
1h

KS Autoglas



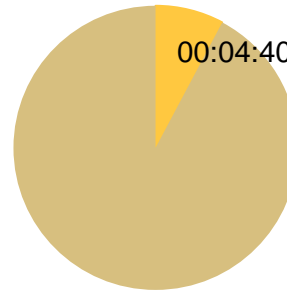
1h

Scheiben-Doktor



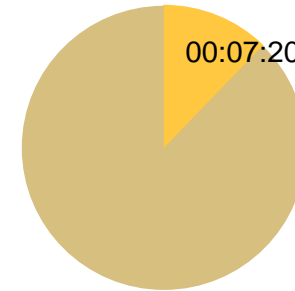
1h

Wintec AUTOGLAS



1h

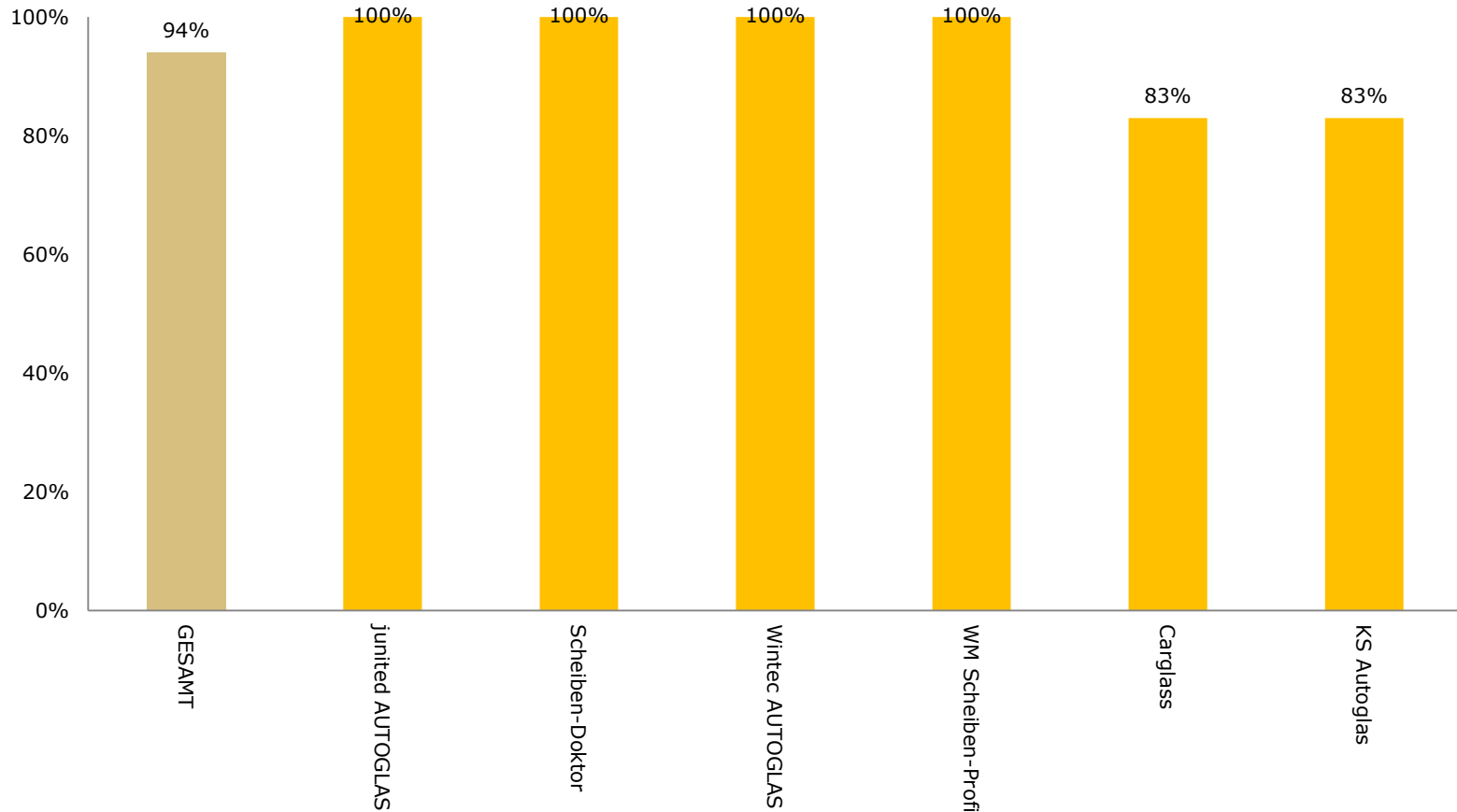
WM Scheiben-Profi



1h

## Vier Anbieter mit sehr gutem Service bei der Fahrzeugprüfung

### Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Fahrzeugprüfung Durchschnitt pro Anbieter



## Detailergebnisse Service

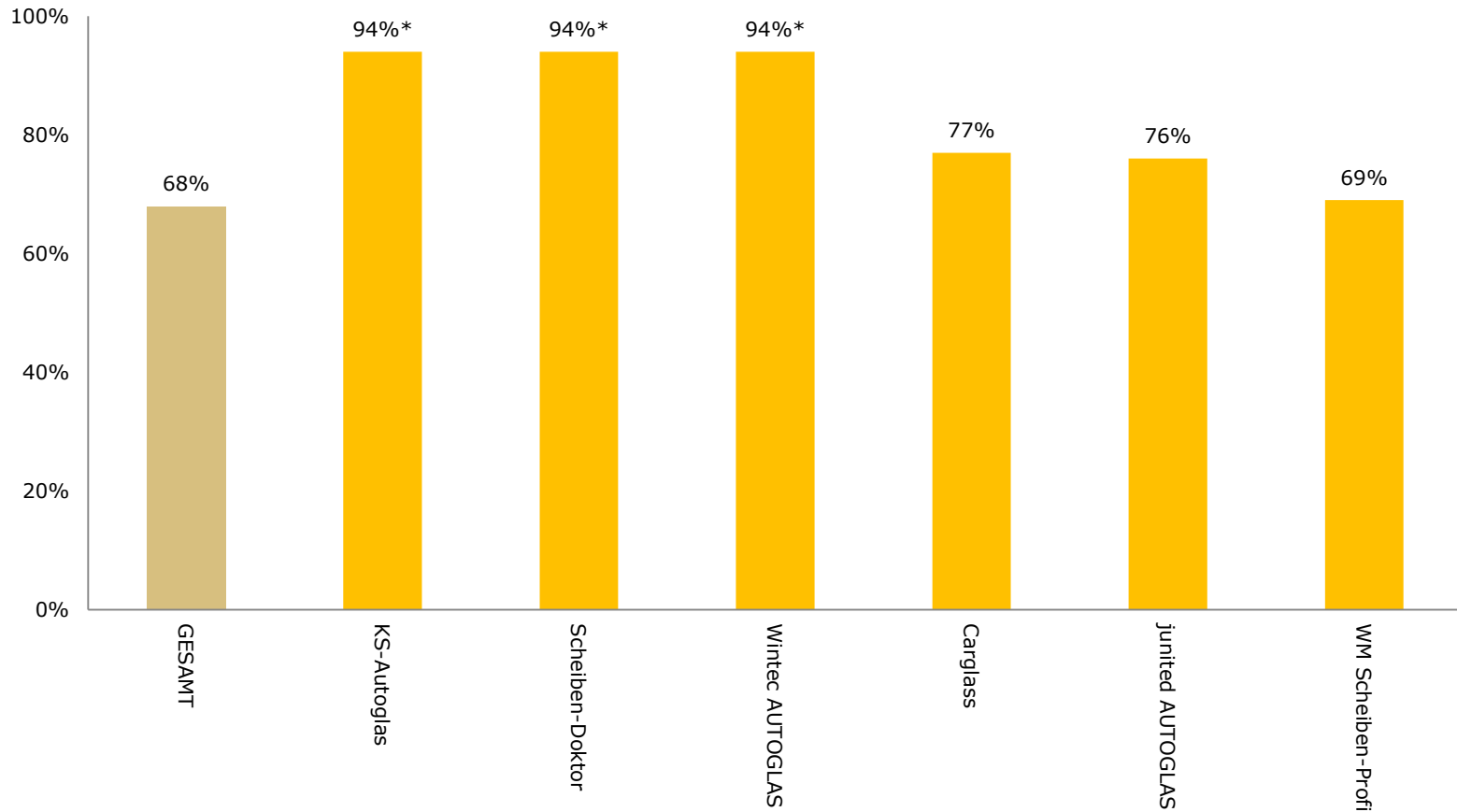
### Vergleichende Ergebnisse Service – Teilkategorie Service Fahrzeugprüfung

Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	juned AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Service Fahrzeugprüfung gesamt</b>	<b>94%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Wurde die Prüfung direkt ohne längere Wartezeit (max. 15 Minuten) für Sie durchgeführt?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Falls Sie die Prüfung sehen können: Der Mitarbeiter prüft nicht nur den offensichtlichen Schaden, sondern die ganze Scheibe und die Fassung?	89%	67%	100%	67%	100%	100%	100%

## KS-Autoglas mit der besten Diagnose & Beratung

### Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung gesamt Durchschnitt pro Anbieter



## Detailergebnisse Diagnose & Beratung

### Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung gesamt

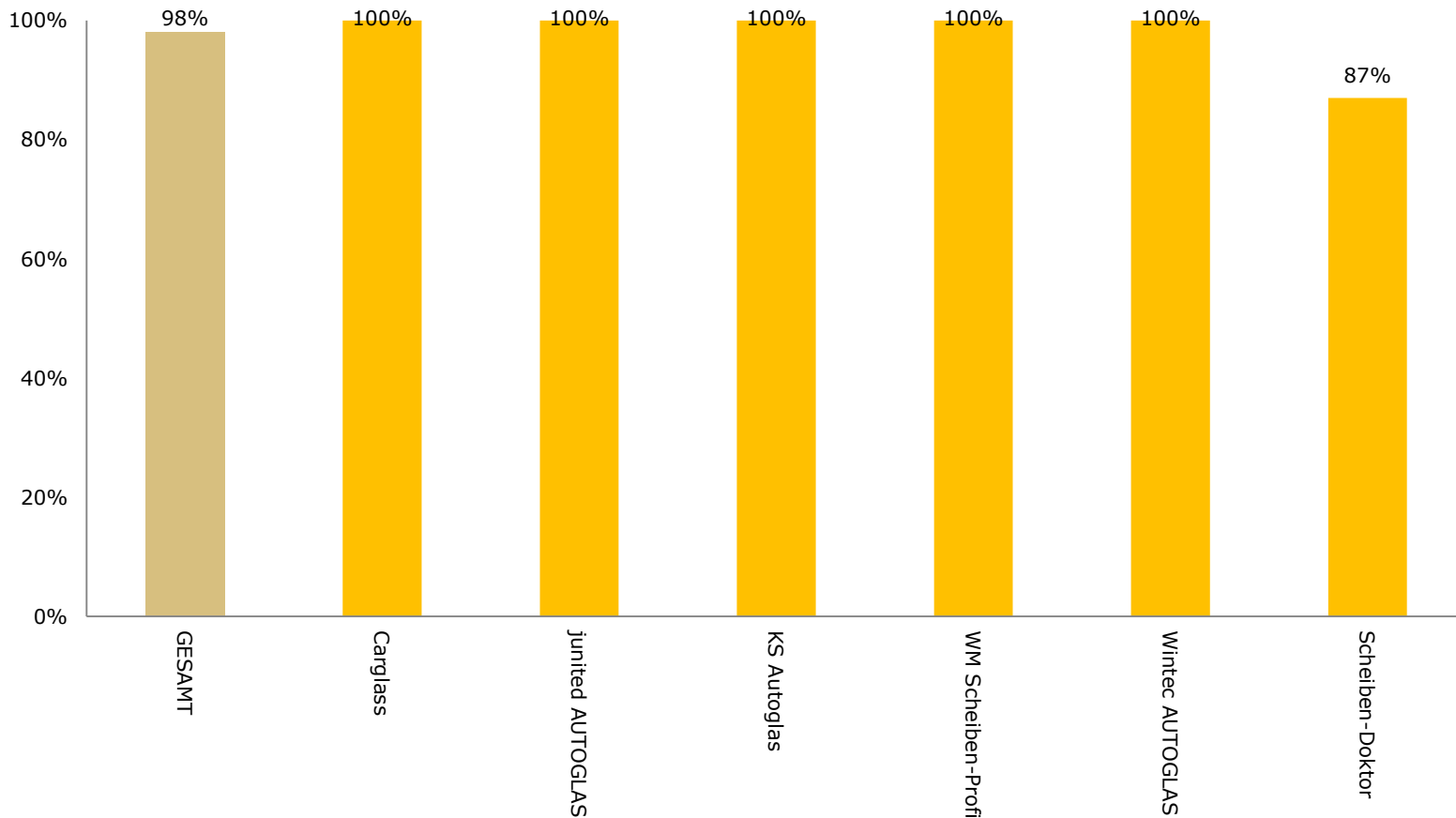
Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	jointed AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Diagnose &amp; Beratung gesamt</b>	<b>84%</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>69%</b>
Beratung Telefon (1)	98%	100%	100%	100%	87%	100%	100%
Beratung Telefon (2)	94%	100%	100%	100%	100%	100%	67%
Beratung Fahrzeugprüfung	68%	68%	64%	72%	77%	68%	59%
Diagnose	83%	67%	67%	100%	100%	100%	67%



# Die meisten Autoglas-Werkstätten mit guter oder sehr guter Beratung am Telefon

**Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (1)**  
Durchschnitt pro Anbieter



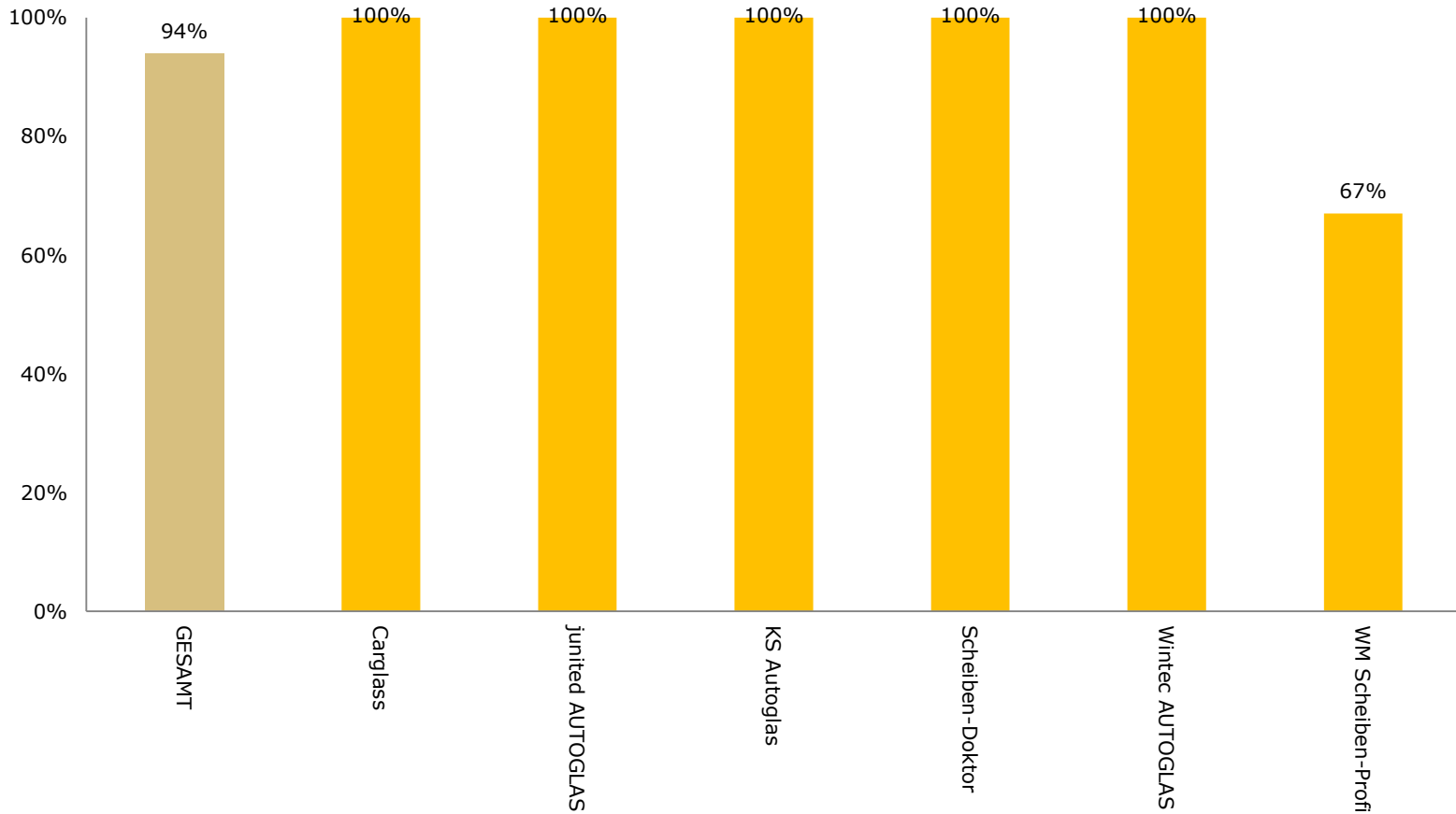
## Detailergebnisse Diagnose & Beratung

### Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (1) Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	junited AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Beratung Telefon gesamt</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Fragt Sie der Mitarbeiter "grob" nach dem Schaden?	94%	100%	100%	100%	67%	100%	100%
Fragt Sie der Mitarbeiter nach Ihrer Versicherung (Teilkasko, Vollkasko, Selbstbeteiligung)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Wird die Begutachtung kostenlos angeboten?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Welchen Preis nennt der Mitarbeiter für die Begutachtung?	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

## Größtenteils überzeugende Beratung am Telefon

### Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (2) Durchschnitt pro Anbieter



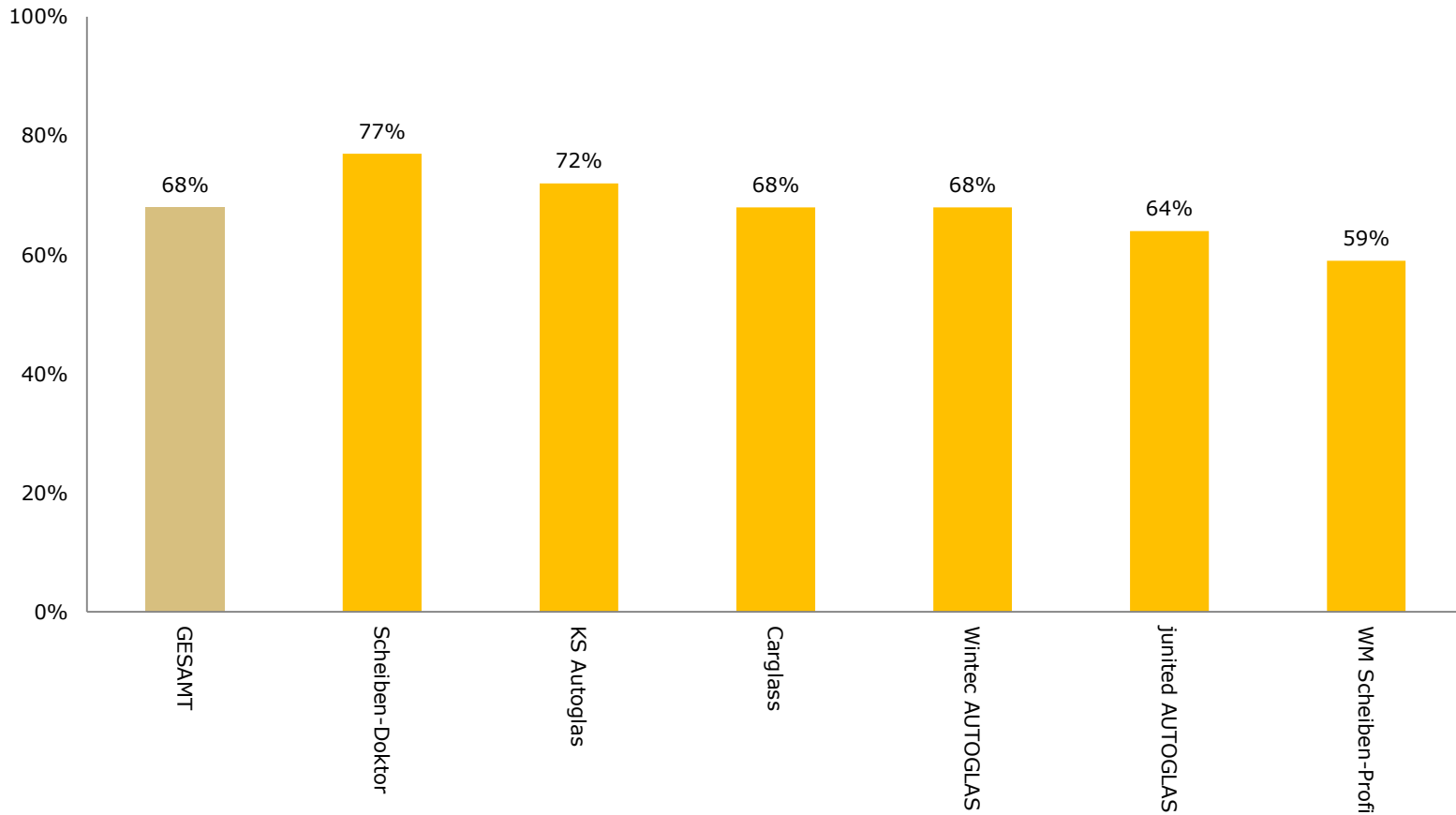
## Detailergebnisse Diagnose & Beratung

### Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (2) Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	junited AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Beratung Telefon gesamt</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>
Der Mitarbeiter drängt NICHT darauf, statt einer unverbindlichen Schadensbegutachtung, einen Reparaturtermin zu vereinbaren und den Glasschaden sofort vor Ort kostenpflichtig beseitigen zu lassen.	94%	100%	100%	100%	100%	100%	67%

# Scheiben-Doktor mit der besten Beratung bei der Fahrzeugprüfung

**Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Fahrzeugprüfung**  
Durchschnitt pro Anbieter



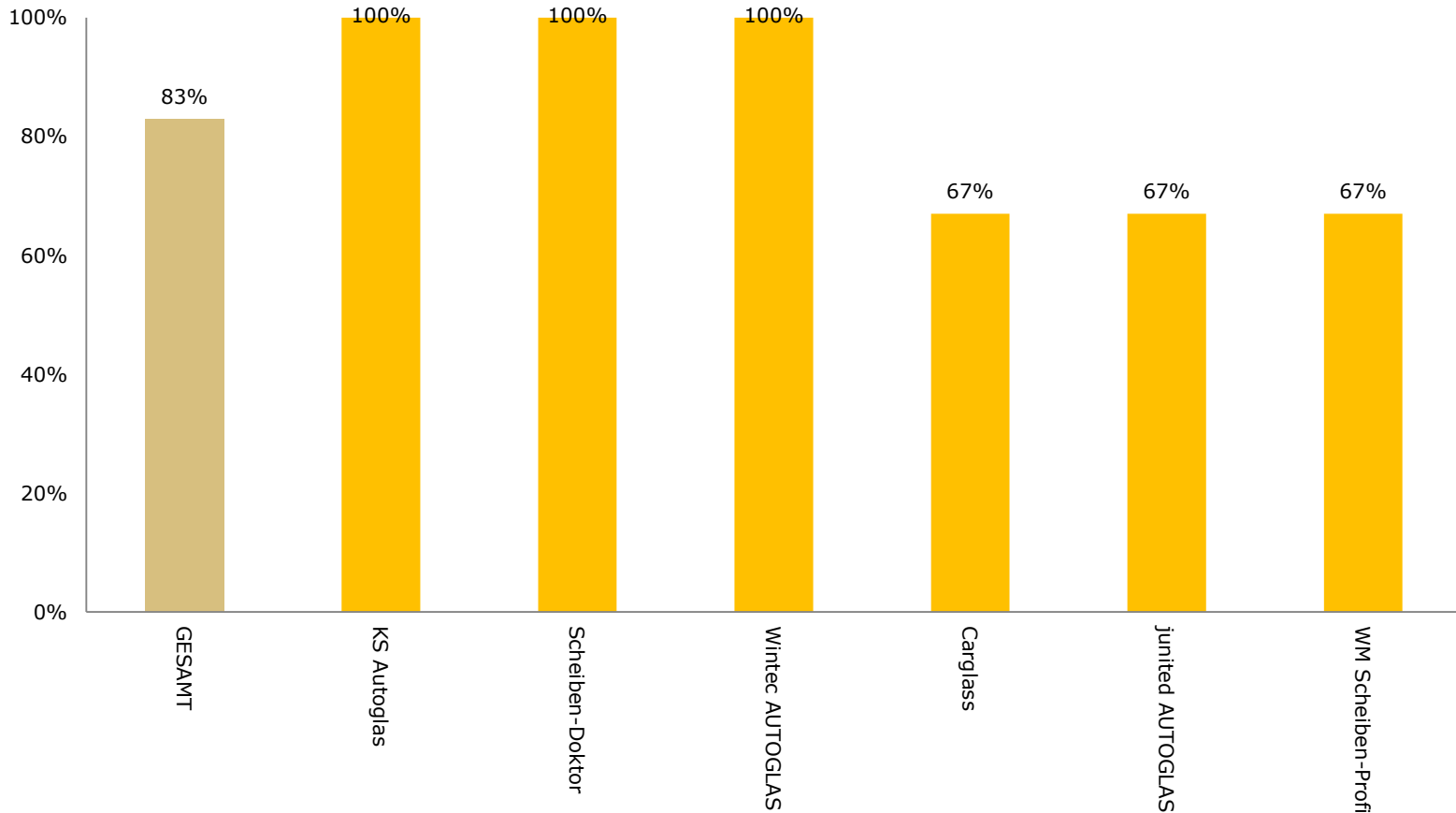
## Detailergebnisse Diagnose & Beratung

### Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Fahrzeugprüfung Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	junited AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben- Profi
<b>Beratung Fahrzeugprüfung gesamt</b>	<b>68%</b>	<b>68%</b>	<b>64%</b>	<b>72%</b>	<b>77%</b>	<b>68%</b>	<b>59%</b>
Der Mitarbeiter gibt Ihnen aktiv eine Empfehlung.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Der Mitarbeiter begründet seine Empfehlung.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Der Mitarbeiter geht bei der Begründung auf die tragenden Eigenschaften der Scheibe (Statik) ein.	56%	67%	67%	33%	67%	67%	33%
Der Mitarbeiter geht bei der Begründung auf die freie Sicht des Fahrers ein.	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%
Der Mitarbeiter fragt Sie, wie lange Sie schon mit dieser Scheibe fahren bzw. wie alt die Scheibe ist.	17%	0%	0%	33%	33%	0%	33%
Der Mitarbeiter drängt Sie nicht, Ihre Entscheidung zu treffen.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sie erhalten, ohne Nachfrage, einen detaillierten Prüfbericht mit Empfehlung.	44%	33%	33%	67%	67%	67%	0%
Sie erhalten ein konkretes Angebot für die Reparatur / den Austausch.	75%	100%	50%	100%	100%	50%	50%

# KS Autoglas, Scheiben-Doktor und Wintec AUTOGLAS mit der besten Diagnose

**Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Diagnose**  
Durchschnitt pro Anbieter



# KS Autoglas ,Scheiben-Doktor und Wintec AUTOGLAS mit der besten Diagnose

## Vergleichende Ergebnisse Diagnose & Beratung – Teilkategorie Diagnose Durchschnitt pro Anbieter

	GESAMT	Carglass	jointed AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben-Profi
<b>Diagnose &amp; Beratung gesamt</b>	<b>84%</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>69%</b>
Ist die Diagnose der Werkstatt richtig?*	<b>83%</b>	67%	67%	100%	100%	100%	67%



## Streuung der Service-, Beratungs- & Diagnosequalität innerhalb der Autoglas-Werkstätten

	GESAMT	Carglass	juned AUTOGLAS	KS Autoglas	Scheiben-Doktor	Wintec AUTOGLAS	WM Scheiben- Profi
Erscheinungs- bild	0,09	0,06	0,06	0,06	0,06	0,16	0,16
Service	0,09	0,12	0,08	0,14	0,08	0,08	0,04
Diagnose & Beratung	0,23	0,32	0,28	0,05	0,04	0,04	0,40

- stärkste Schwankungen in der Kategorie Diagnose & Beratung bei den getesteten Filialen
- Carglass, juned AUTOGLAS, KS Autoglas und Scheiben-Doktor mit dem einheitlichsten Erscheinungsbild
- Wintec AUTOGLAS und Scheiben-Doktor mit der einheitlichsten Diagnose & Beratung

## Wirkung von Service-, Beratungs- & Diagnosequalität auf die Empfehlungsbereitschaft

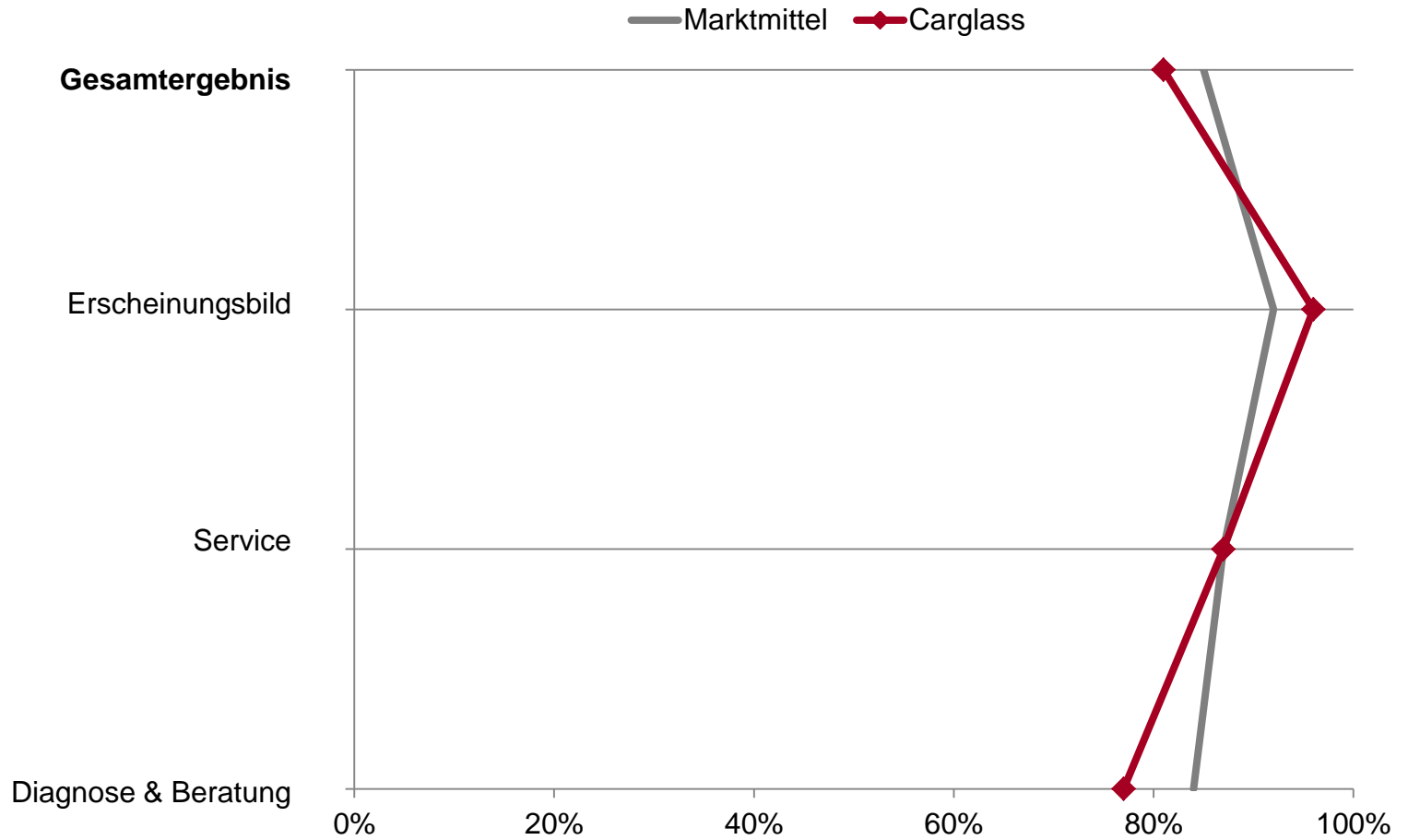
---

	Vorhersagekraft
Erscheinungsbild	-0,24
Service	0,26
Diagnose & Beratung	<b>0,35</b>

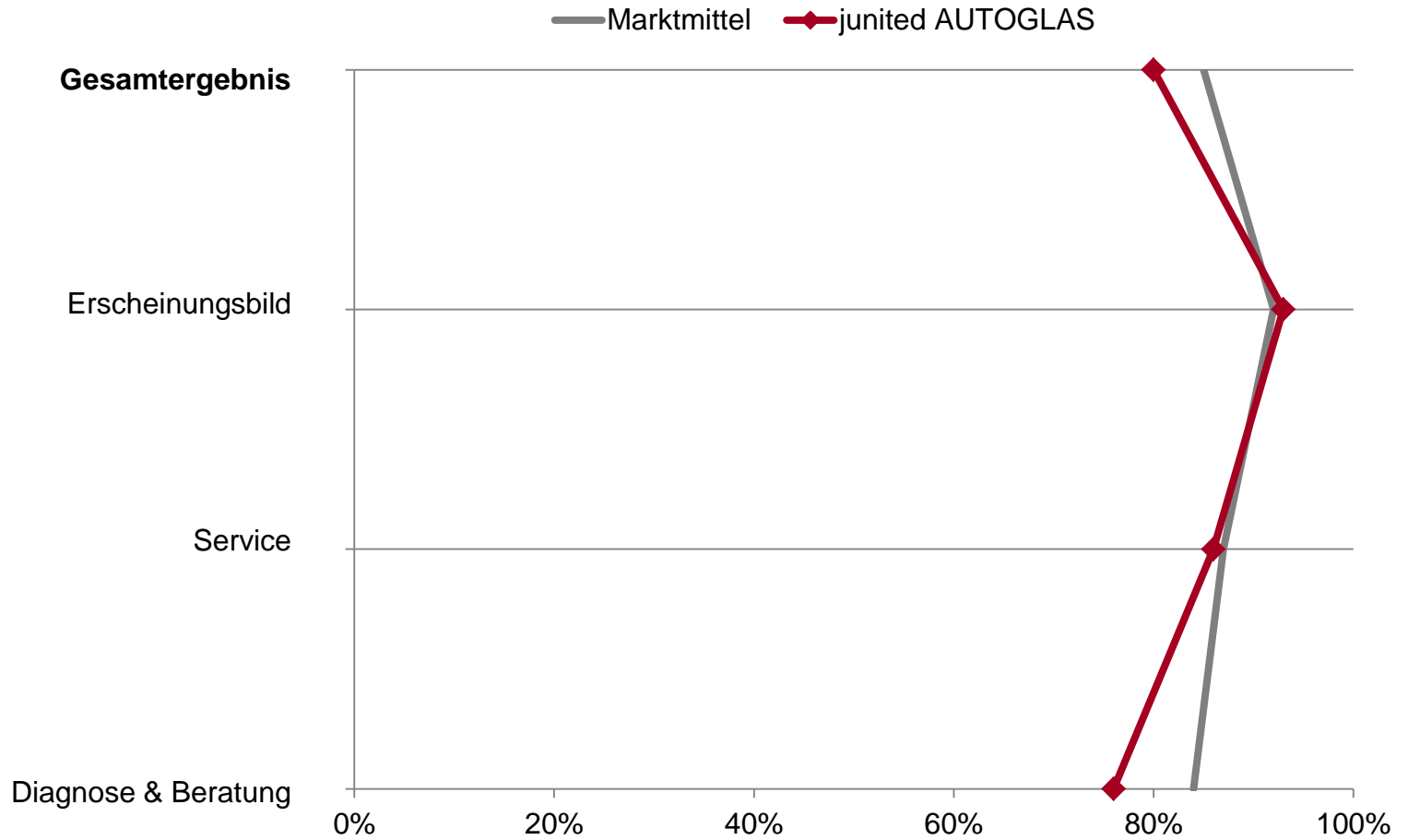
---

Am wichtigsten und relevantesten für die Neukundengewinnung durch Weiterempfehlung von Kunden ist sind Diagnose & Beratung.

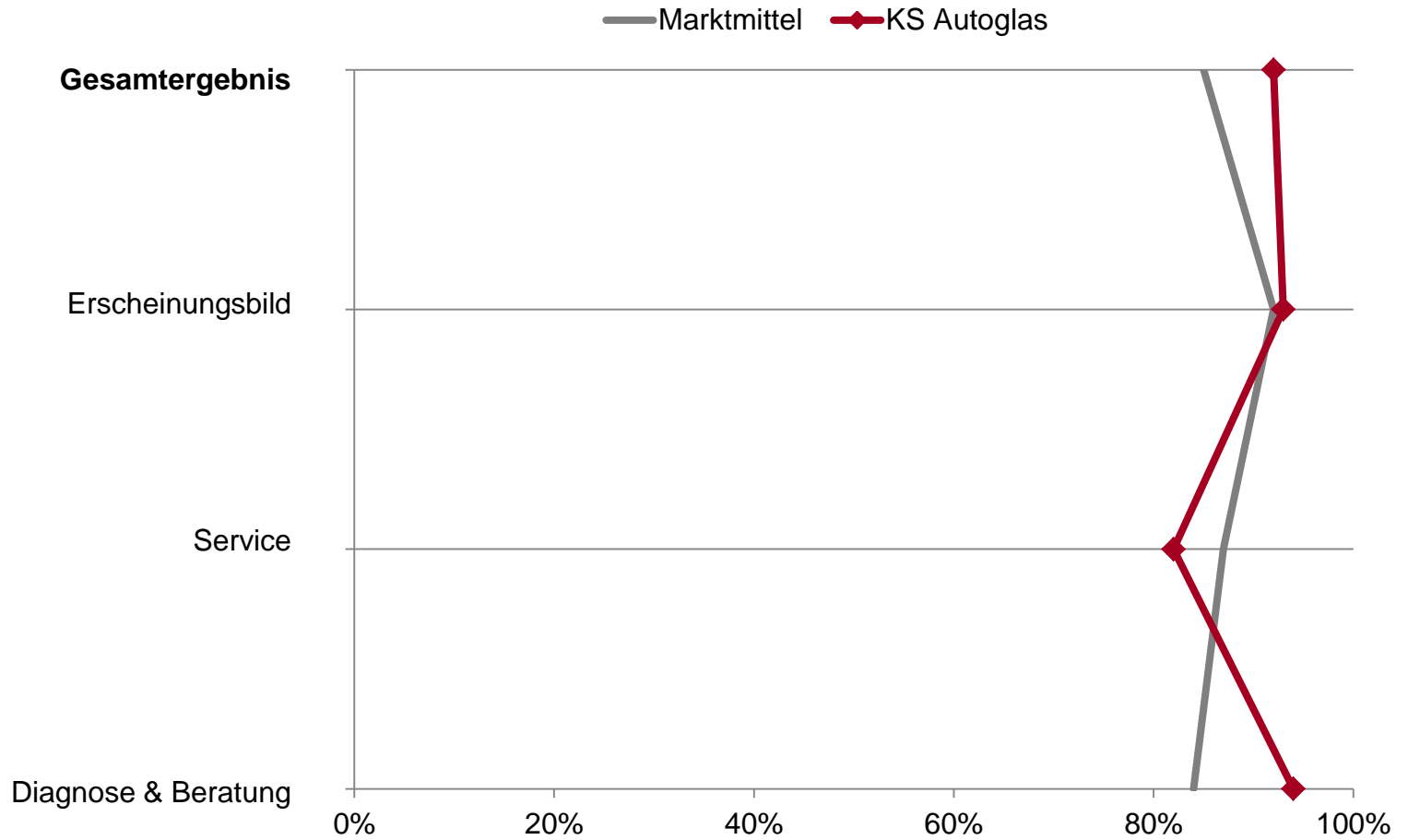
## Profilanalyse Carglass



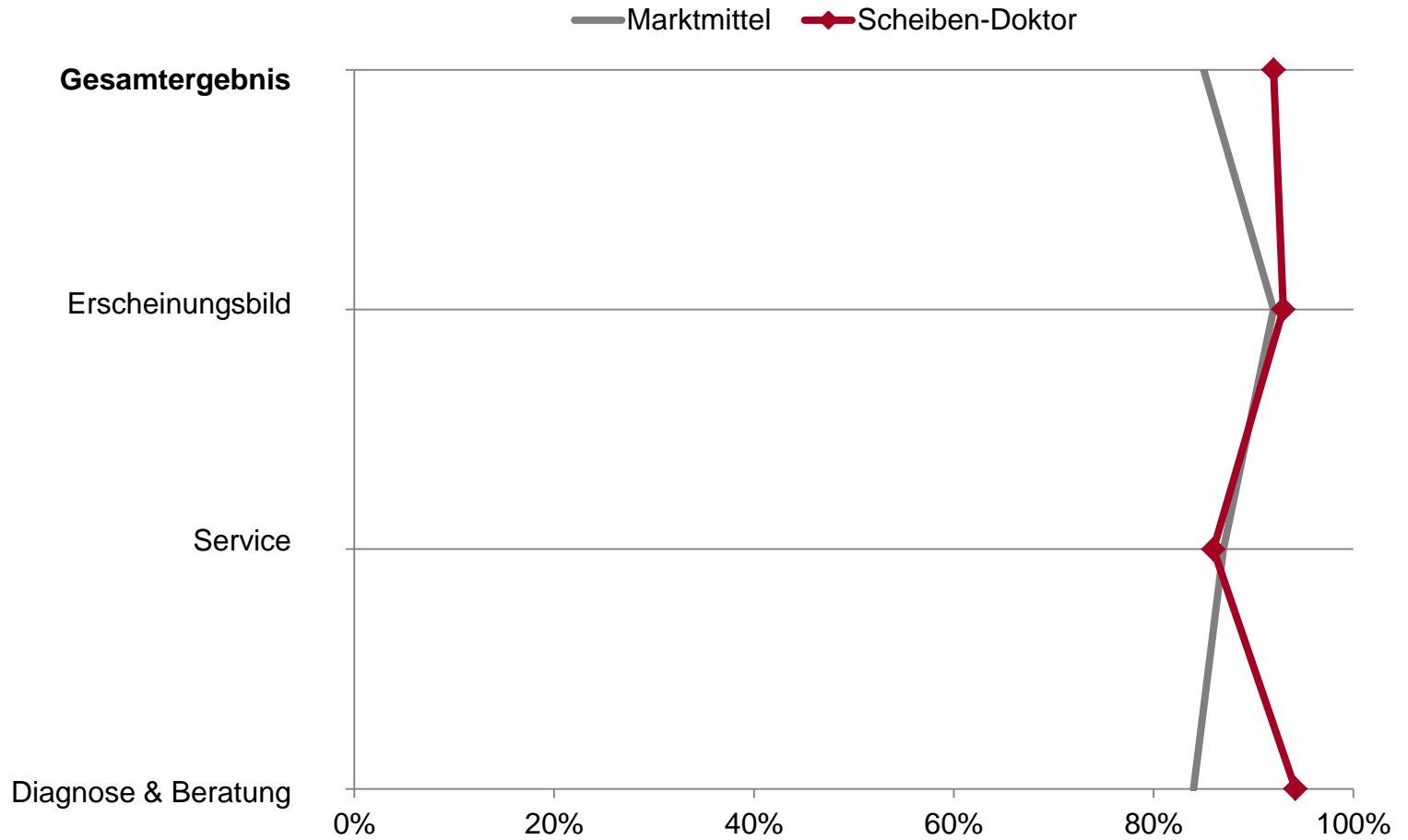
## Profilanalyse junited AUTOGLAS



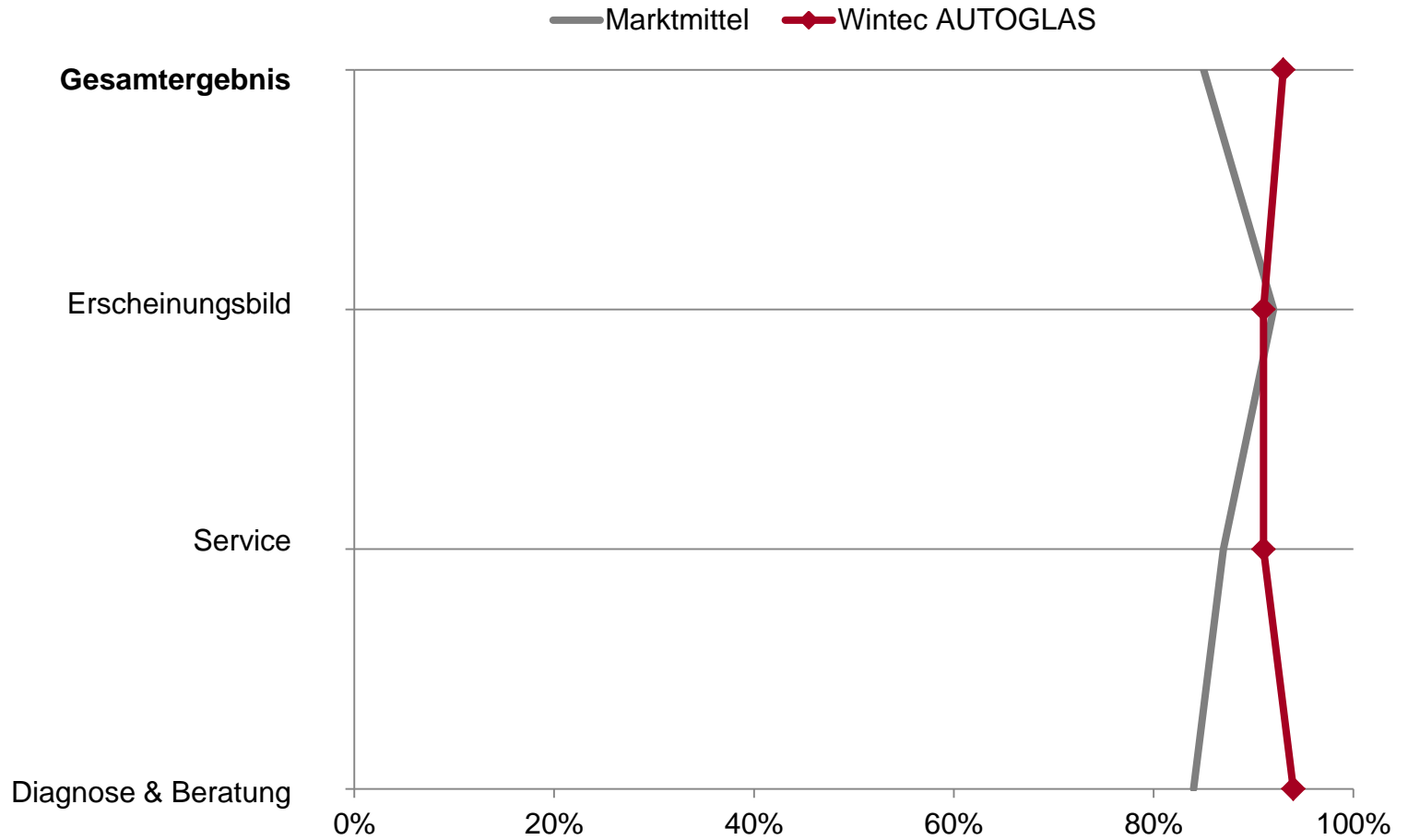
## Profilanalyse KS Autoglas



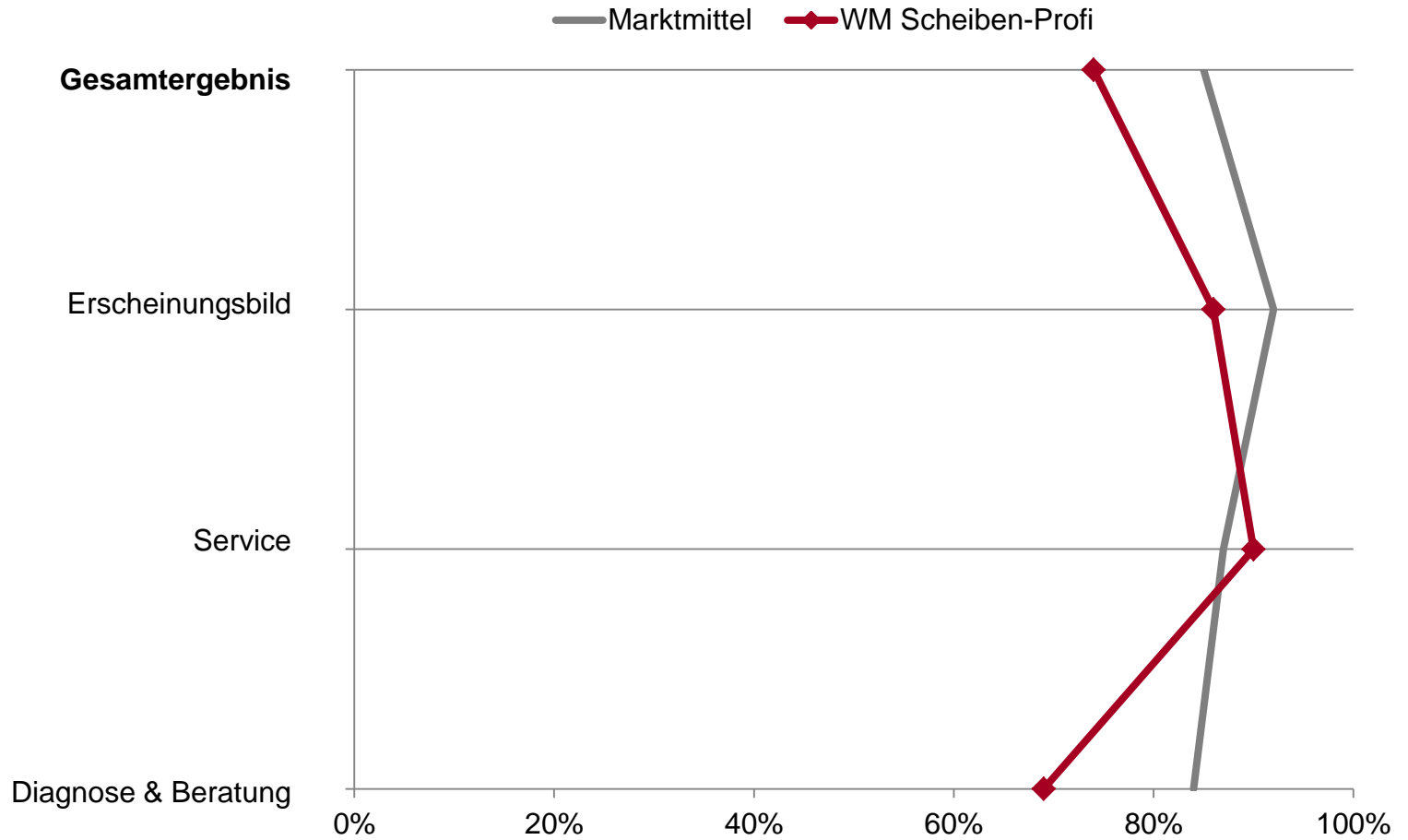
## Profilanalyse Scheiben-Doktor



## Profilanalyse Wintec AUTOGLAS

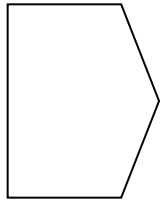


## Profilanalyse WM Scheiben-Profi

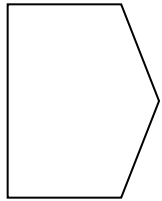




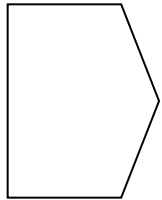
# Übersicht



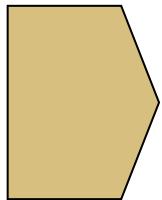
Grundlagen der Studie



Gesamtergebnisse



Vergleichende Ergebnisse



Untersuchungsdetails  
(Fragebogen, getestete Standorte)

## Fragen Erscheinungsbild

Alle von außen sichtbaren Fenster und Glastüren sind frei von Schmutz.

---

Der Eingangs-/Empfangsbereich ist frei von Schmutz.

---

Orientierung: War Ihnen sofort klar, an wen Sie sich für die Schadensbegutachtung wenden müssen?

---

Gab es einen Wartebereich mit Stühlen / Bänken zum Setzen?

---

Lagen im Wartebereich Zeitungen aus oder lief ein Fernsehprogramm?

---

## Fragen Service – Teilkategorie Service Telefon (1)

Konnten Sie innerhalb von 2 Anwahlversuchen einen Mitarbeiter sprechen?

---

Ist der Mitarbeiter freundlich während des Gesprächs?

---

## Fragen Service – Teilkategorie Service Telefon (2)

Wiederholt der Mitarbeiter zum Ende des Gesprächs nochmal das Datum der Terminvereinbarung?

---

## Fragen Service – Teilkategorie Service Fahrzeugprüfung

Wie lange dauerte der Check in Minuten?

---

Wurde die Prüfung direkt ohne längere Wartezeit (max. 15 Minuten) für Sie durchgeführt?

---

Falls Sie die Prüfung sehen können: Der Mitarbeiter prüft nicht nur den offensichtlichen Schaden, sondern die ganze Scheibe und die Fassung?

---

## Fragen Service – Teilkategorie Service Fahrzeugannahme

Wurden Sie nach dem Eintreten (oder falls niemand da war: nach Ankunft des Mitarbeiters) innerhalb von 30 Sekunden von IRGEMDEINEM Mitarbeiter wahrgenommen (Gruß, Zunicken ö. Zulächeln)?

---

Tragen die Mitarbeiter Namensschilder?

---

Tragen die Mitarbeiter Firmenkleidung?

---

War die Wartezeit bis zur Annahme Ihres Checks nicht länger als 5 Minuten, gerechnet von der vereinbarten Uhrzeit?

---

Ist der Mitarbeiter freundlich während des Gesprächs?

---

Der Mitarbeiter fragt nochmals nach Ihrer Versicherung?

---

Falls der Check kostenpflichtig ist: Werden Sie vorab mündlich oder über einen Auftrag über die Kosten informiert?

---

## Fragen Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (1)

Fragt Sie der Mitarbeiter "grob" nach dem Schaden?

---

Fragt Sie der Mitarbeiter nach Ihrer Versicherung (Teilkasko, Vollkasko, Selbstbeteiligung)

---

Wird die Begutachtung kostenlos angeboten?

---

Welchen Preis nennt der Mitarbeiter für die Begutachtung?

---

## Fragen Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Telefon (2)

Der Mitarbeiter drängt NICHT darauf, statt einer unverbindlichen Schadensbegutachtung, einen Reparaturtermin zu vereinbaren und den Glasschaden sofort vor Ort kostenpflichtig beseitigen zu lassen.

---

# Fragen Diagnose & Beratung – Teilkategorie Beratung Fahrzeugprüfung

Der Mitarbeiter gibt Ihnen aktiv eine Empfehlung.

---

Der Mitarbeiter begründet seine Empfehlung.

---

Der Mitarbeiter geht bei der Begründung auf die tragenden Eigenschaften der Scheibe (Statik) ein?

---

Der Mitarbeiter geht bei der Begründung auf die freie Sicht des Fahrers ein?

---

Der Mitarbeiter fragt Sie, wie lange Sie schon mit dieser Scheibe fahren bzw. wie alt die Scheibe ist?

---

Der Mitarbeiter drängt Sie nicht, Ihre Entscheidung zu treffen?

---

Sie erhalten, ohne Nachfrage, einen detaillierten Prüfbericht mit Empfehlung?

---

Sie erhalten ein konkretes Angebot für die Reparatur / den Austausch?

---

## Frage Diagnose & Beratung – Teilkategorie Diagnose

Ist die Diagnose der Werkstatt richtig? \*

---

## Getestete Standorte Carglass

---

Carglass

Carglass

Carglass

---

Nonnendammallee 39  
13599 Berlin

Frankfurter Str. 432  
51103 Köln

Brünner Str. 10  
04299 Leipzig

---



## Getestete Standorte junited AUTOGLAS

---

junited AUTOGLAS

junited AUTOGLAS

junited AUTOGLAS

---

Saalmannstr. 3  
13403 Berlin

Widdersdorfer Str. 242  
50825 Köln

Dortmunder Str. 1  
04357 Leipzig

---

## Getestete Standorte KS Autoglas

---

KS Autoglas

KS Autoglas

KS Autoglas

---

Kaiserin-Augusta-Allee 4  
10553 Berlin

Fuggerstr. 17  
51149 Köln

Dieselstr. 8  
04129 Leipzig

---

## Getestete Standorte Scheiben-Doktor

---

Scheiben-Doktor

Scheiben-Doktor

Scheiben-Doktor

---

Warenerstr. 5  
12683 Berlin

Ronsdorfer Str. 20  
40233 Düsseldorf

Torgauer Str. 27  
04209 Leipzig

---

## Getestete Standorte Wintec AUTOGLAS

---

Wintec AUTOGLAS

Wintec AUTOGLAS

Wintec AUTOGLAS

---

Paulsbornerstr. 71  
10709 Berlin

Rösrather Str. 26  
51107 Köln

An der Tierkliniken 42  
04103 Leipzig

---

## Getestete Standorte WM Scheiben-Profi

---

WM Scheiben-Profi

WM Scheiben-Profi

WM Scheiben-Profi

---

Provinzstr. 24  
13409 Berlin

Rösrather Str. 521B  
51107 Köln

Berliner Str. 66  
04105 Leipzig

---

## Kontakt

### **Henrik Peperkorn**

Projektleiter

DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH  
Michaelkirchstr. 17-18  
D-10179 Berlin

Telefon +49 (0)30 609836292  
Internet: <http://www.dtgv.de>  
E-Mail: [peperkorn@dtgv.de](mailto:peperkorn@dtgv.de)