

Connect me – After Sales für das Auto der Zukunft

puls Trendstudie mit Key Learnings und Maßnahmenempfehlungen

von
puls Marktforschung GmbH
Dr. Konrad Weßner
August 2018

Gliederung



1. Welche Rolle spielt After Sales im Auto der Zukunft?	Seite 7	Hohe Relevanz
2. Wer liegt im Wettbewerb zwischen freien Werkstätten und Markenwerkstätten vorne?	Seite 12	Markenwerkstätten mit "Zwangskunden"
3. Welchen Beitrag leistet der Service für den Fahrzeug- Verkauf?	Seite 25	Chancen durch Inzahlungnahme des Vorfahrzeugs
4. Welche Chancen bietet Reparatur- und Zubehör- finanzierung?	Seite 28	Große Potenziale
5. Welche Chancen bietet die Verbindung zwischen Auto, Kunde und Werkstatt?	Seite 31	Predictive Service als Zukunftsthema
6. Welches Kundeninteresse besteht für digitale Mobilitätsleistungen im After Sales?	Seite 35	Pakete schnüren
7. Welche Bedeutung haben Werkstatt- und Autoteile- portale für die Kundengewinnung?	Seite 43	Die nahtlose Verbindung zwischen On- und Offline hat Zukunft

Studiendesign



- Zielgruppe Autofahrer/Personen, die eine Autoanschaffung planen oder in den vergangenen 12 Monaten getätigt haben.
- Stichprobe
 n=>1.000 (pro Erhebungszeitpunkt)
- Erhebungsmethode
 Online

- **Befragungsdauer** ca. 10 Minuten
- Befragungszeiträume
 Juni 2018, Mai 2018, Februar 2018, April 2016
- Konzeption, Durchführung und Empfehlungen puls Marktforschung GmbH Schwaig b. Nürnberg



Stichprobenstruktur



Geschlecht	
Männlich	ca. 75%
Weiblich	ca. 25%

Kaufsituation	
Intender (max. 6 Monate vor dem Kauf)	ca. 50%
Buyer (max. 12 Monate nach dem Kauf)	ca. 50%

Alter		
Durchschnittsalter	ca. 42 Jahre	
Bis zu 30 Jahre	ca. 33%	
31-50 Jahre	ca. 33%	
Über 50 Jahre	ca. 33%	

Fahrzeugtyp	
Neuwagen	ca. 50%
Gebrauchtwagen	ca. 50%

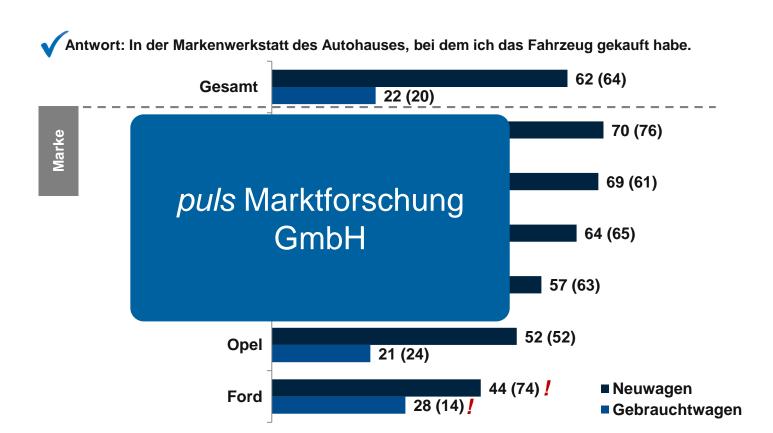


Die Marke ... erreicht die höchste Loyalisierung für die Markenwerkstatt.



Markenwerkstattloyalität – nach Marke und Neu-/Gebrauchtwagen

Wissen Sie bereits, wo Sie Ihr neues Fahrzeug warten und reparieren lassen?

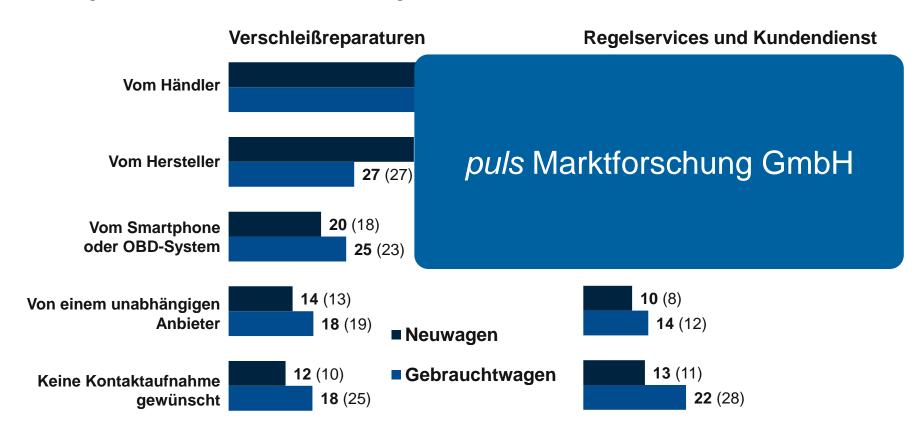


Gebrauchtwagenkäufer präferieren...



Informationsquellen zu Verschleißreparaturen/ Regelservices und Kundendienst – nach Neu-/Gebrauchtwagen

Von wem würden Sie gerne über durchzuführende Verschleißreparaturen informiert werden? Von wem würden Sie gerne über einen bevorstehenden Kundendienst/ Regelservice informiert werden?

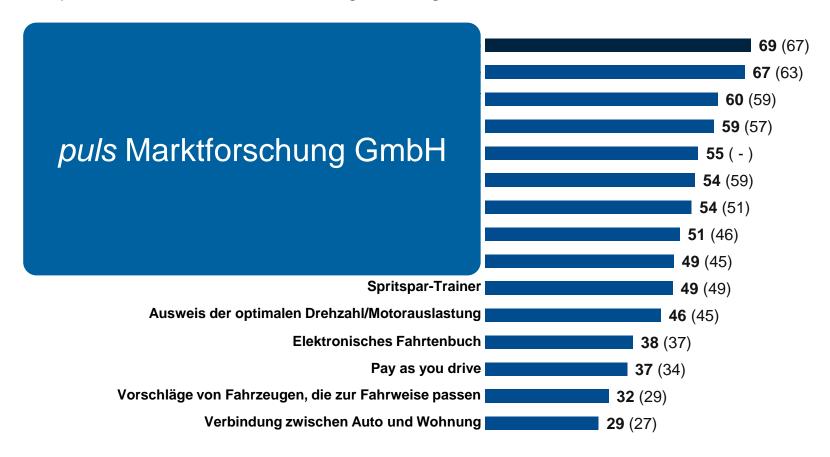


Die Attraktivität eines OBD2-Dongle hängt stark von bestimmten, damit verbundenen Vorteilen ab.



Interesse an Leistungen/Nutzen eines OBD2-Dongle

Stellen Sie sich vor, Sie schließen einen Adapter oder eine Box in Ihrem Auto an, die Ihnen zusätzlich nützliche Funktionen bieten, die Sie z. B. über eine App am Smartphone abrufen können. Wie interessant wären folgende Leistungen für Sie?

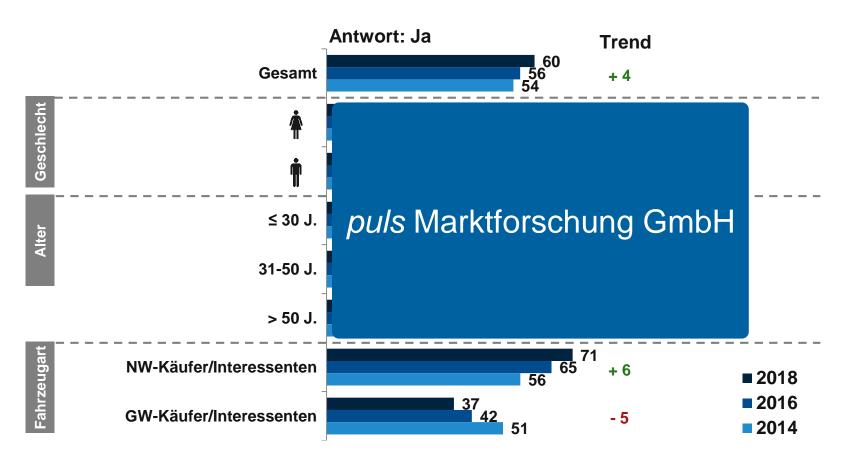


Weitere Steigerung der Besuche der empfohlenen Werkstatt.



Besuch in empfohlener Werkstatt – im Trendvergleich 2014 - 2018

Sind Sie letztendlich auch zu der vom Werkstattportal empfohlenen Werkstatt gegangen?



Bestellformular "Connect me – After Sales für das Auto der Zukunft"

E-Mail: Telefon:



			TO HITH GLEON
Hie	rmit bestelle ich verbindlich folgendes Paket:		A, F, T, E, R, S, A, L, E, S,
	Studie inkl. Key-Learnings und Maßnahmenvorschlägen (als PDF-Version; nicht zur Vervielfältigung)	€ 599,- zzgl. MwSt.	Connect me – After Sales für das Auto der Zukunft puls Trendstudie mit Key Learnings und Maßnahmenempfehlungen von puls Marktienstrung GmbH Dr. Konnel Welber Augest 2018
	☐ Markenspezifische Auswertungen	Auf Anfrage	
	 Maßnahmenworkshop (2 Stunden) Ein Exemplar der Studie als PDF (nicht zur Vervielfältigung) Präsentation durch Dr. Konrad Weßner Anreicherung durch weitere puls Studien Gemeinsame Ableitung individueller Maßnahmen 	€ 1.500,- zzgl. MwSt. Reisekosten werden separat berechnet	
Ν	rma:ame:nschrift:	Schicken Sie Ihre Bestellun +49 (0)911 / 95 35 404 ode wessner@puls-marktforsch	•

© Alle Rechte, insbesondere der Weiterleitung an Dritte oder der Übersetzung, vorbehalten! Alle Texte und Grafiken der Studie sind urheberrechtlich geschützt. Eine Übernahme für private Zwecke ist unter deutlicher Quellenangabe gestattet. Die Übernahme und Nutzung der Daten zu anderen Zwecken bedarf der schriftlichen Zustimmung der *puls* Marktforschung GmbH.

Aktuelle puls-Studien



Thema	Erscheinungsdatum	Preis
Connect me – After Sales für das Auto der Zukunft	August 2018	€ 599,-
Autoteile online kaufen	Juli 2018	€ 599,-
Auto und Autokauf der Zukunft	Juni 2018	€ 599,-
Social Media und Automobilmarketing 2018	März 2018	€ 599,-
Ihr Markenreport 2017/2018	Januar 2018	€ 12.800,-
Marken von morgen brauchen Gesichter – Studie zum Influencer Marketing	Oktober 2017	€ 599,-
Was Sie über "Ihre" Automarke wissen sollten - Autokäufer <i>puls</i> Markenreports	Mai 2017	€ 3.000,-
Automobilverkäufer 4.0	Apr 2017	€ 599,-
Versicherungsvertrieb über den Automobilhandel	Nov 2016	€ 599,-
Connect Me - Automotive After Sales #VierPunktNull	Sep 2016	€ 599,-







puls über puls





Gründungsjahr: 1992

Feste Mitarbeiter: 18

Firmensitz: Schwaig bei Nürnberg

Telefonstudio im puls Gebäude

Kerngeschäft: Quantitative und qualitative Marktforschung

Ziel: For Better Decisions

Effiziente Marktforschung und

Empfehlungen für bessere Entscheidungen

und Strategien.

Aktive Mitgliedschaften:









st 2018

Laufende Projekte in der Automobilbranche





Autohaus Online-Panel

Händler-Panel bei 1.600 Entscheidern in Autohäusern



*puls*Schlag

Monatliche Erhebung der Konjunktur- und Verkaufserwartungen der Autohäuser (Seit 2000 in Kooperation mit der Fachzeitschrift AUTOHAUS)



puls Händlerradar/ AUTOHAUS BankenMonitor/ AUTOHAUS VersicherungsMonitor

Jährliche Messungen der Händlerzufriedenheit mit Herstellern/Importeuren, Autobanken und Versicherungen.



Autokäufer puls/ Autoflotten puls

Markenübergreifende Befragung von monatlich 1.000 Autokäufern und 1.500 Autoflottenkunden (2x jährlich).



Automotive WebScreening/ Google Trends

Analyse der Kundenbewertungen im Web 2.0 sowie der Google-Suchanfragen zu Automobilherstellern, Fahrzeugen, Autohäusern etc.

Referenzen







































































































































































































































TUV



(i) United Digital Group



Q

UNIQA













T...





FINANCIAL SERVICES TOYOTA



Triodos @ Bank



TUV NORD









VDA Verbend der Automobilindustri



VGN



VOLKMER MANAGEMENT







puls Marktforschung GmbH

Röthenbacher Straße 2 90571 Schwaig bei Nürnberg Telefon

0911-9535-420

schwalke@puls-marktforschung.de www.puls-marktforschung.de

Fax 0911-9535-404