

Frauen sind wichtige Entscheider bei der Werkstattauswahl – und immer noch unterschätzt!

Bei allem Hype und Orientierung an den geforderten automatisierten, digitalisierten und „selbstlaufenden“ Aufträgen für unsere Betriebe - Fakt ist und bleibt: die Mehrzahl der Aufträge werden von Kunden persönlich erteilt!

Eine interessante Studie hat die Dekra zu diesem Thema veröffentlicht. Im Mittelpunkt der Studie (in FML 04 veröffentlicht) standen Frauen als Kundinnen der Werkstatt und ihr Verhalten dazu.

Einige dieser Ergebnisse überraschen denn doch und zeigen, dass Kundinnen andere Anforderungen an Werkstätten haben.

Die wichtigsten Ergebnisse nochmals zusammengefasst:

1. Frauen haben Spaß am Autofahren und wollen auf das Auto nicht verzichten. Keineswegs gezwungenermaßen!
2. Autos müssen für Frauen in einem optimalen Zustand sein. Nicht nur optisch, nein, besonders technisch.
3. Defekte zu finden und Störungen selbst zu beheben - das ist für die Mehrzahl der befragten Frauen eher kein Thema.
4. Die Treue der Frauen zu ihrer Werkstatt ist besonders signifikant. 80 Prozent der Frauen bestätigen, dass sie bei Wartung und Reparatur immer dieselbe Werkstatt aufsuchen.

5. Besonders im Falle eines Unfallschadens ist dieser Betrieb für Frauen der wichtigste Ansprechpartner und allererste Anlaufstelle.

6. Kommunikation - das Gespräch, die Erklärung, die Begründung ist der Schlüssel für die Mehrzahl der Kundinnen bei der Auftragsvergabe.

7. Der Faktor Mensch steht für die Kundinnen im Mittelpunkt - die Freundlichkeit der Betriebsinhaber, der Mitarbeiter entscheidet!

Alle Kamellen das! Wissen wir doch längst!

Offenbar nicht so ganz - denn viele Frauen bemängeln genau diese mangelhafte Zuwendung und in vielen Fällen auch das Gefühl mit einiger Überheblichkeit und männlicher Arroganz behandelt zu werden.

Aber daran arbeiten wir doch - oder?
Herzlich, Ihr



Wolfgang Auer, Chefredakteur

