

# Wer ist Service Champion?

Händlerradar Österreich 2024  
7. Erhebungswelle  
Sonderauswertung



## Studiendesign

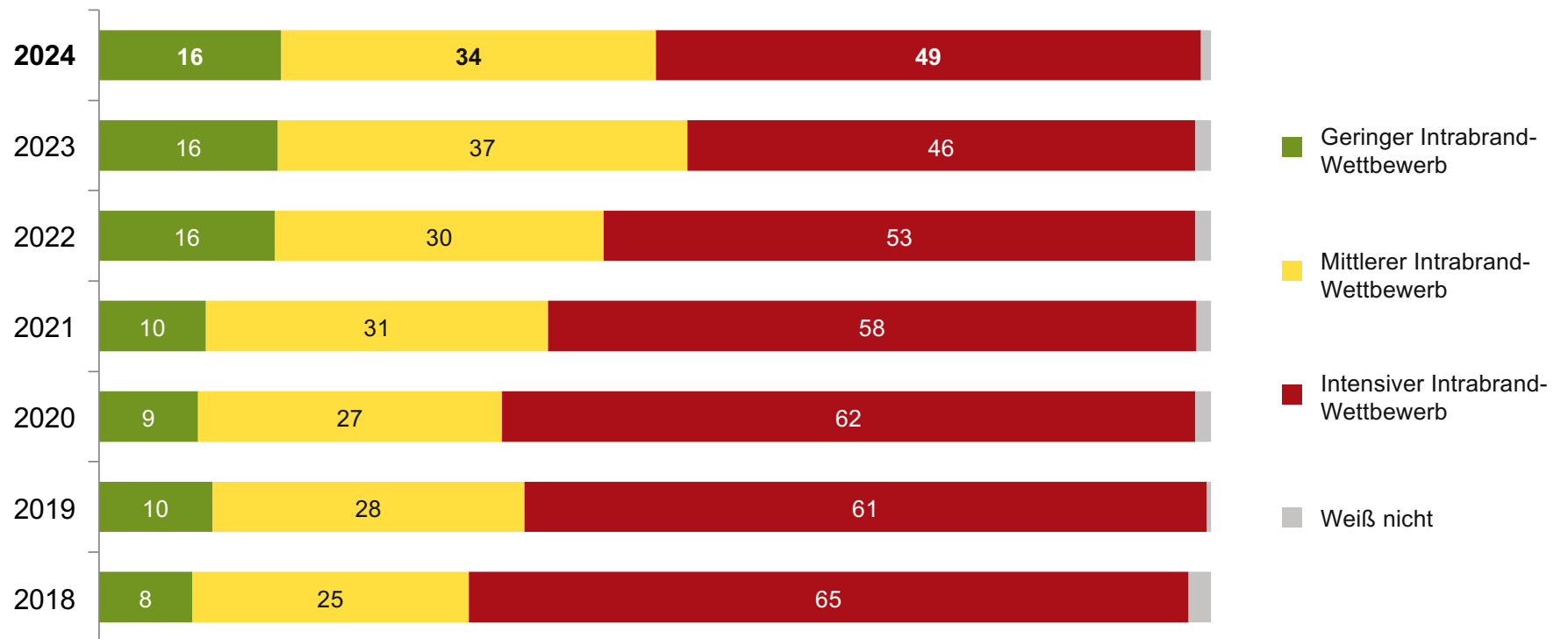


✓	<b>Stichprobe</b>	<b>500 markengebundene Kfz-Betriebe in Österreich</b> , quotiert nach Marke <b>Sonderthema 2024:</b> Zukunftspläne ausscheidender Händler
✓	<b>Erhebungsmethode</b>	Telefonische Interviews (CATI)
✓	<b>Befragungszeitraum</b>	Juli - September 2024
✓	<b>Befragungsdauer</b>	15 Minuten
✓	<b>Konzeption und Analyse</b>	<i>puls</i> Marktforschung GmbH, Schwaig b. Nürnberg

## Der Intra-brand-Wettbewerb legt wieder leicht zu



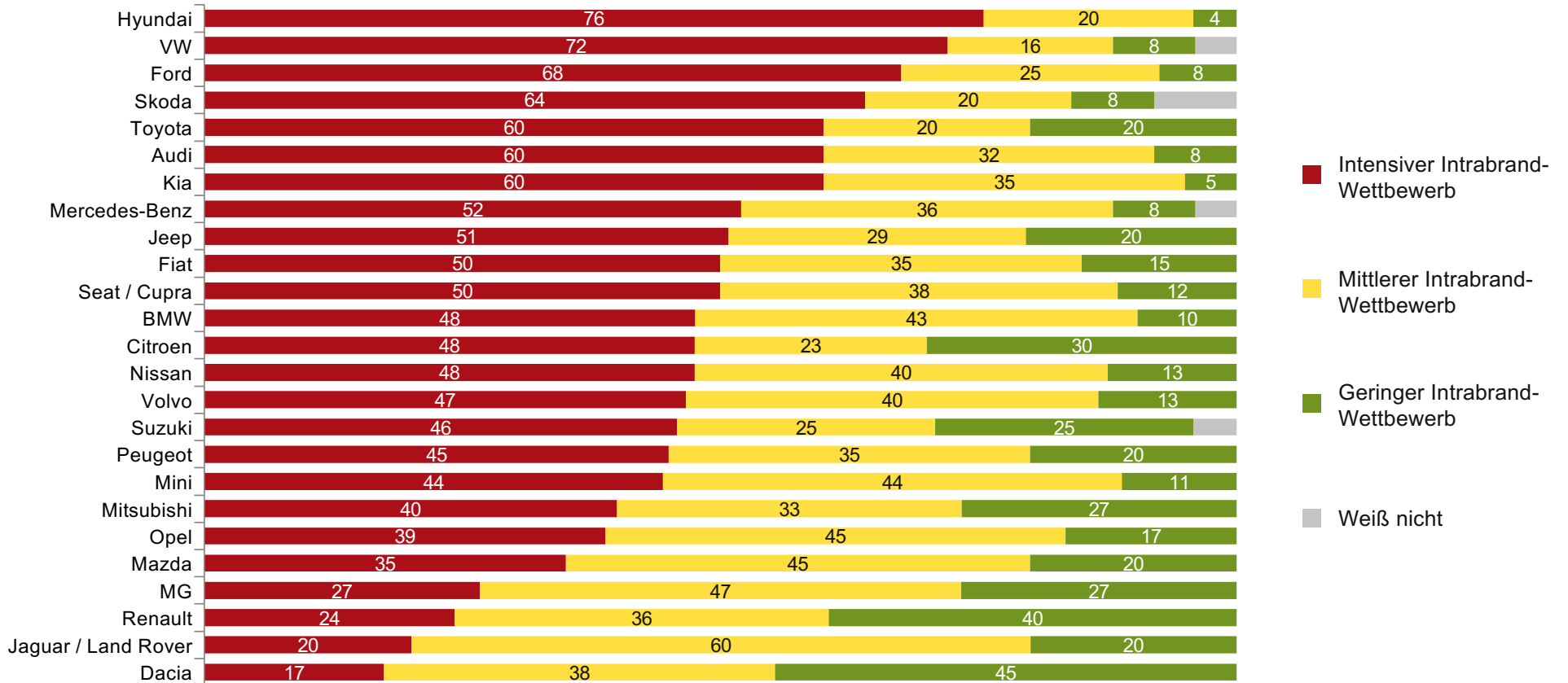
### Intensität des Intra-brand-Wettbewerbs aus Händlersicht



# Hyundai mit dem höchsten, Dacia mit dem geringsten Intra-Brand-Wettbewerb



## Intensität des Intra-Brand-Wettbewerbs aus Händlersicht



## Service-Champion 2024: 10 Kriterien



### Zufriedenheit der Händler mit der Unterstützung bei folgenden Kriterien:

- Preise für wettbewerbsgefährdete Teile
- Margen- und Bonussystem für Teile und Zubehör
- Vorgabezeiten für Wartungs- und Reparaturarbeiten
- Garantie- und Gewährleistungsabwicklung bei Neuwagen
- Angemessenheit der geforderten Investitionen in die Werkstätten CI und die Werkstattausrüstung
- Unterstützung bei der Gewinnung von Werkstattkunden älterer Fahrzeuge
- Telefonischer / digitaler Support bei technischen Problemen der Fahrzeuge
- Telefonischer / digitaler Support bei Software-Problemen der Fahrzeuge
- Lieferfähigkeit von Teilen
- Qualität der Schulungen im Bereich After Sales in Relation zum Aufwand

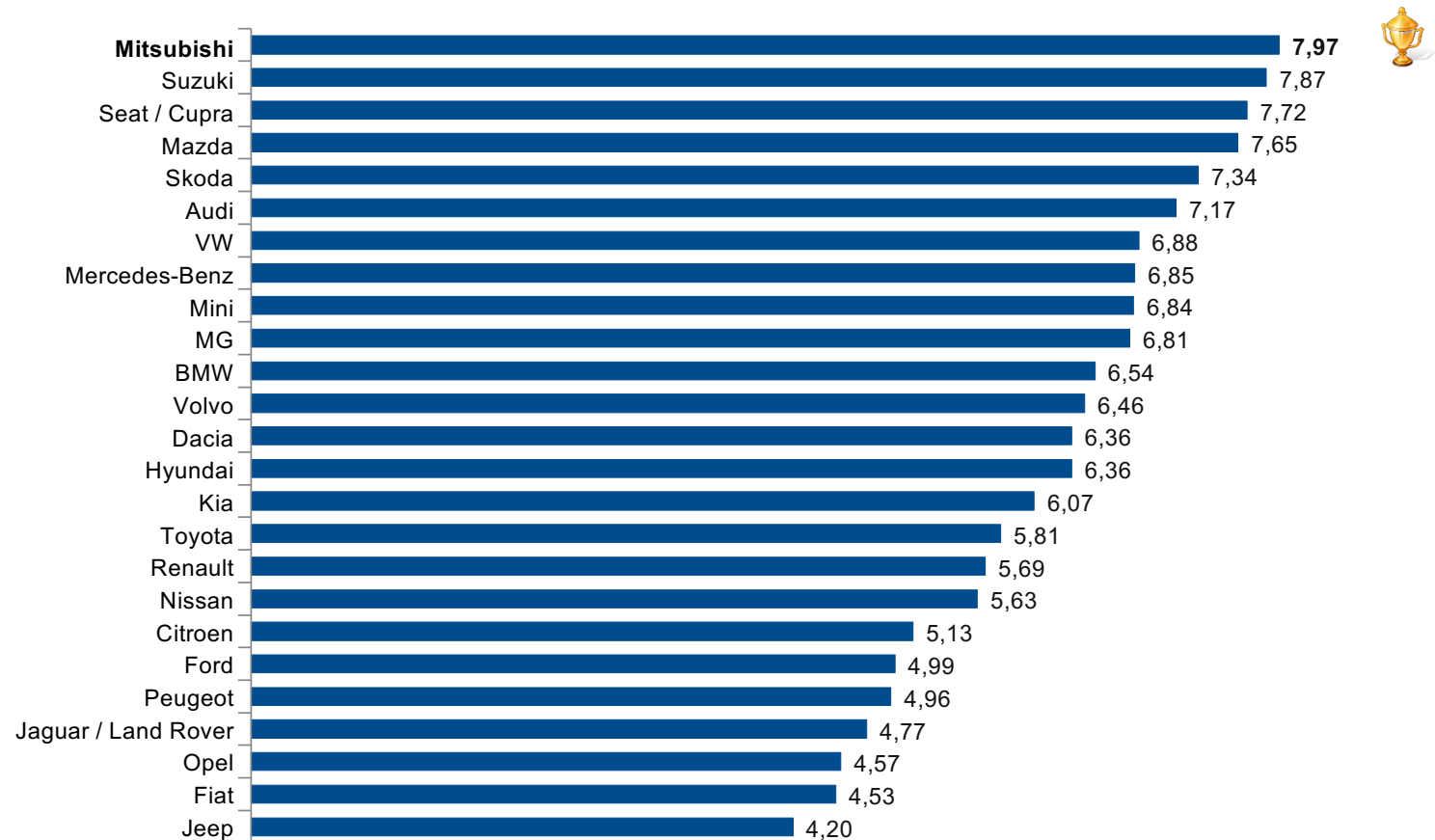
➤ **After Sales-Index**



## Telefonischer / digitaler Support trägt am stärksten zur Händlerzufriedenheit im After Sales bei



## Mitsubishi ist Service-Champion knapp vor Suzuki



***Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!***



**Dr. Konrad Weßner**

Geschäftsführer

0911-9535-400

[wessner@puls-marktforschung.de](mailto:wessner@puls-marktforschung.de)



**Stefan Reiser**

Managing Partner

0911-9535-405

[reiser@puls-marktforschung.de](mailto:reiser@puls-marktforschung.de)



**Angelika Rothermund**

Senior Consultant

0911-9535-410

[rothermund@puls-marktforschung.de](mailto:rothermund@puls-marktforschung.de)