

2015-04-15 | 000-005-756 DE-DE

SCHAEFFLER AUTOMOTIVE AFTERMARKET GMBH & CO. KG, LANGEN

Globale Kundenbefragung

Werkstätten und Handel weltweit bestätigen hohe Kundenzufriedenheit / Spitzenwerte für Schaeffler Automotive Aftermarket

Rund 75 Prozent aller befragten Handelskunden weltweit, sowie knapp 90 Prozent aller global befragten Freien Werkstätten sind mit Schaeffler Automotive Aftermarket „sehr zufrieden“. Mehr noch: 43 Prozent der Freien Werkstätten sind echte „Fans“ der Produkte und Services von Schaeffler Automotive Aftermarket.

Dies sind die jetzt präsentierten Ergebnisse einer Kundenbefragung, die im Auftrag von Schaeffler Automotive Aftermarket von der international tätigen Strategie- und Managementberatung 2hm & Associates durchgeführt worden ist. Über einen Zeitraum von vier Monaten hatten im vergangenen Jahr weltweit über 3.800 Werkstätten und rund 750 Handelskunden an der Online-/Telefonbefragung teilgenommen. Ziel war es, Erkenntnisse zur Kundenzufriedenheit, insbesondere im Hinblick auf Produkte, Know-how und Services sowie zur Kundentreue zu gewinnen.

„Die Ergebnisse der globalen Kundenbefragung bestätigen uns Spitzenwerte hinsichtlich der Faktoren Kundenzufriedenheit, Produkte und Services – und das in direktem Vergleich zu unseren größten Wettbewerbern. Ob auf Handels- oder Werkstattebene, unser Ziel ist und bleibt, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen – mehr noch, sie zu übertreffen“, so Dr. Robert Felger, Geschäftsleitung Produkt & Marketing, Schaeffler Automotive Aftermarket.

Auf Handelsseite konnten die Aftermarket-Spezialisten voll überzeugen: In direktem Vergleich mit dem Wettbewerb liegt Schaeffler Automotive Aftermarket nicht nur mit seinem Produktprogramm, sondern auch mit seinem Know-how sowie bei der Vermittlung technischen Wissens ganz weit vorne. Ein weiteres Plus: Für den Kundenservice sowie das Management ihrer Kundenbeziehungen haben die Aftermarket-Spezialisten einen Spitzenwert erzielt. Wesentliche Bewertungskriterien hierbei: die Freundlichkeit sowie die Kompetenz und Erreichbarkeit der Mitarbeiter.

Ebenso positiv bewerteten auch die Freien Werkstätten das Produktprogramm von Schaeffler Automotive Aftermarket. Hier galt es unter anderem zu beurteilen, in welchem Umfang sich die angebotenen Reparaturlösungen an den Bedürfnissen der Werkstätten orientieren, ob diese Lösungen zu einer effizienten und kostensparenden Reparatur beitragen und die benötigten Teile schnell anhand von katalogisierten Daten identifiziert werden können. Fazit: Bei Freien Werkstätten punktet Schaeffler Automotive Aftermarket mit seiner Produktqualität, seinem Produktprogramm, seiner Innovationsstärke und – ebenso wie bei Handelskunden – mit hervorragenden Bewertungen für den Kundenservice.

• Pressebild

87 Prozent aller global befragten Freien Werkstätten sind mit Schaeffler Automotive Aftermarket „sehr zufrieden“. Mehr noch: 43 Prozent der Freien Werkstätten sind echte „Fans“ der Produkte und Services.

[Download](#)



Schaeffler Automotive Aftermarket, mit Sitz in Langen, Deutschland, zeichnet seit über 35 Jahren für das weltweite automobiler Ersatzteilegeschäft der drei Produktmarken LuK, INA und FAG verantwortlich. Mit weltweit rund 11.500 Vertriebspartnern, mehr als 30 Vertriebsbüros und Niederlassungen steht das Unternehmen für Kundennähe und einen hohen Servicegrad.

Die Schaeffler Gruppe ist ein weltweit führender integrierter Automobil- und Industrielieferer. Das Unternehmen steht für höchste Qualität, herausragende Technologie und ausgeprägte Innovationskraft. Mit Präzisionskomponenten und Systemen in Motor, Getriebe und Fahrwerk sowie Wälz- und Gleitlagerlösungen für eine Vielzahl von Industrieanwendungen leistet die Schaeffler Gruppe einen entscheidenden Beitrag für die „Mobilität für morgen“. Im Jahr 2014 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von rund 12,1 Mrd. Euro. Mit mehr als 82.000 Mitarbeitern ist Schaeffler eines der weltweit größten Technologieunternehmen in Familienbesitz und verfügt mit rund 170 Standorten in 50 Ländern über ein weltweites Netz aus Produktionsstandorten, Forschungs- und Entwicklungseinrichtungen und Vertriebsgesellschaften.

KONTAKT:

Bettina Girst
Schaeffler Automotive Aftermarket GmbH & Co. KG
Marketing & Communications / Team Manager PR
Paul-Ehrlich-Straße 21
63225 Langen
Tel. +49 6103 753-3810
Fax +49 6103 753-433810
E-Mail: bettina.girst@schaeffler.com