



Frauen in der Werkstatt: Gefragt sind transparente Kosten, ein kurzfristiger Termin und freundliche Ansprechpartner. mso/Foto: Carglass

TNS-Emnid-Studie Autowerkstatt:

Herablassendes Verhalten gegenüber Frauen keine Seltenheit

Über die Hälfte aller deutschen Autofahrerinnen (52,3 Prozent) bringt ihr Auto selbst in die Werkstatt, mehr als ein Drittel (40,6 Prozent) überlässt die Aufgabe ihrem Mann, Partner oder Freund. Das ist das Ergebnis einer aktuellen Umfrage von TNS Emnid im Auftrag von Fahrzeugglasspezialist Carglass unter rund 1.000 Frauen im Alter von 18 bis 65 Jahren zu „Kundenservice für Frauen“ mit dem Fokus Autowerkstatt.

Erschreckend: Mehr als jede vierte Frau (26,5 Prozent) gibt an, von einem männlichen Gegenüber in der Autowerkstatt mindestens ab und zu schon herablassendes Verhalten erlebt zu haben.

Gefragt nach einem „besonders guten Werkstatterlebnis“ sagen 91,3 Prozent der befragten Frauen, dass sie auf transparente Kosten Wert legen, die vorab geklärt sind. 80,9 Prozent möchten einen kurzfristigen Termin, der eingehalten wird, und 76,5 Prozent ist es wichtig zu verstehen, was am Fahrzeug gemacht werden muss. Auch ein bisschen Ordnung soll

sein: Fast zwei Drittel der Frauen (61,7 Prozent) möchte einen freundlichen und gepflegten Ansprechpartner und 38,5 Prozent eine saubere und aufgeräumte Werkstatt. Für 41,4 Prozent ist ein kostenloser mobiler Service mit einem „sehr guten Werkstatterlebnis“ verbunden.

Was die Wartezeit anbelangt, so würden es die Damen als einen „sehr guten Kundenservice“ empfinden, wenn vor Ort Kopfhörer mit Musikauswahl (Platz 3) oder ein Internetterminal (Platz 2) zur Verfügung stünden. Vor allem aber würden sie sich über Frauenzeitschriften (Platz 1) freuen.

„Die Studie macht deutlich, dass in der Branche eindeutig Nachholbedarf im Umgang mit weiblichen Kunden besteht“, meint Carglass-Sales- und Marketing-Chef Matthias Rolinski. „Wir freuen uns jedoch, dass wir mit Faktoren wie Kostentransparenz, unserem kostenlosen mobilen Service und offenbar auch in vielen anderen Bereichen den Kundenwünschen von Frauen sehr entgegen kommen.“ (wwp/gz)