

## Was steht hinter der Auszeichnung „Beste Kfz-Werkstätten 2017/18“?

AUTO BILD und die Statista GmbH ermittelten zum zweiten Mal die besten 1.000 Kfz-Werkstätten in Deutschland, um Autobesitzern Orientierung in der regionalen Werkstatt-Landschaft mit über 38.000 Werkstätten in Deutschland anzubieten. Die Top-Liste der besten 1.000 Werkstätten wurde dabei auf Basis der Urteile einer breiten Kundenbefragung und den Empfehlungen der Werkstätten selbst erstellt.

## Wer konnte an der Befragung teilnehmen?

### - Kfz-Werkstätten

Ein Großteil der Werkstätten in Deutschland wurden dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Statista GmbH, per E-Mail zu einer Online-Befragung eingeladen. Die Werkstätten hatten dort die Möglichkeit, andere Betriebe zu empfehlen.

Die Liste der eingeladenen Werkstätten wurde sorgfältig über Unternehmensdatenbanken, Branchenverbände und Internetverzeichnisse recherchiert.

Zudem hatte jede Werkstatt über autobild.de die Möglichkeit direkt an der Befragung teilzunehmen.

### - Kunden

Personen, die innerhalb der letzten 24 Monate einen Werkstatt-Service für PKW in Anspruch genommen hatten, wurden über ein Online-Access-Panel befragt. Zudem hatten Kunden auch die Möglichkeit über autobild.de ihre Bewertungen abzugeben.

Insgesamt wurden über 12.000 Kunden befragt.

Die Teilnahme an den Umfragen war selbstverständlich kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen für die Teilnehmer. Die ausgesprochenen Empfehlungen und Bewertungen bleiben, auch AUTO BILD gegenüber, anonym und wurden nur aggregiert ausgewertet.

## Wann fanden die Befragungen statt?

Die Werkstatt- und Kundenbefragungen fanden im Mai und Juni 2017 statt.

## Was wird in der Befragung abgefragt?

### - Werkstätten

Die Werkstätten konnten deutschlandweit alle anderen Werkstätten empfehlen, die sie selbst einem Kunden weiterempfehlen würden. Eigennennungen waren hierbei selbstverständlich nicht zulässig und wurden in der Datenkontrolle und -validierung von Statista aussortiert und somit nicht gewertet.

Die Werkstätten wurden außerdem nach ihrem Leistungsangebot befragt. Zusätzlich wurde abgefragt, ob die Werkstätten typenoffen oder markengebunden sind und ob sie einer Gruppe, einer Kette oder einem System zugehörig sind.

### - Kunden

Die Befragten konnten alle Werkstätten nennen, die sie kennen. Für die genannten Werkstätten, wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt. Außerdem konnten die Kunden für jede Werkstatt Aussagen aus den folgenden vier Themen bewerten:

- Beratung: z.B. Erläuterung der benötigten Arbeiten, Fachkenntnisse der Mitarbeiter
- Angebot: z.B. Umfang des Serviceangebots, direkte Durchführung kleinerer Reparaturen
- Preis: z.B. Preis-Leistung, transparente KVAs und Rechnungen
- Gesamtzufriedenheit: z.B. Zufriedenheit mit der Qualität der durchgeführten Leistungen, Eindruck der Werkstatt-Räumlichkeiten

### **Welche Werkstätten konnten empfohlen und bewertet werden?**

In den Online-Befragungen konnten Werkstätten und Kunden jede ihnen bekannte Werkstatt empfehlen bzw. bewerten, so dass jede Werkstatt die Chance hatte, in der Auswertung berücksichtigt zu werden. In der Befragung berücksichtigt wurden alle Werkstätten mit Standort in Deutschland, die PKW-Services anbieten.

Als Unterstützung bei der Nennung der Werkstätten war in den Fragebögen eine Longlist mit über 20.000 Werkstätten hinterlegt. Diese Werkstätten wurden entweder in den Vorjahren in unseren Umfragen zu den besten Autohändlern und Werkstätten Deutschlands von Kunden genannt und daraufhin von uns identifiziert und geprüft, waren Mitglied im Bundesverband Freier Kfz-Mehrmarkenwerkstätten, oder gehörten einer der fünf Werkstattketten an, die in den letzten zwei Jahren die größte Anzahl an Kunden hatten. Die Befragungsteilnehmer erhielten anhand einer Autovervollständigungsfunktion passende Vorschläge zu ihrer Eingabe. Alle nicht in der Longlist hinterlegten Werkstätten konnten aber natürlich ebenfalls als freie Nennung eingegeben und bewertet werden.

### **Wie wurden die „Besten Kfz-Werkstätten 2017/18“ ermittelt?**

Die Werkstättenempfehlungen und Kundenurteile wurden nach Abschluss der Feldphase in einem Scoringmodell zur Ermittlung der besten Werkstätten 2017/18 zusammengeführt. Berücksichtigt wurden darin für jeden Standort:

- Anzahl von Empfehlungen durch andere Werkstätten
- Anzahl von Nennungen durch Kunden (Bekanntheit der Werkstätten)
- Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden
- Kundenbewertung in den Themen Beratung, Angebot, Preis und Gesamtzufriedenheit

Zu den Einzelaspekten der Kategorien wurden die Teilnehmer der Kundenbefragung gefragt, wie wichtig ihnen diese bei einer Werkstatt sind. Auf Basis dieser Antworten und einer Regressionsanalyse der erhobenen Daten wurden die jeweiligen Aspekte in der Auswertung unterschiedlich gewichtet und in eine Gesamtnote (in Schulnoten) überführt.

Des Weiteren musste eine Mindestzahl an Bewertungen, sowie eine Mindestnote erreicht werden, um bei der Ermittlung der besten Werkstätten 2017/18 berücksichtigt zu werden.

Im Anschluss wurde für jeden der besten 1.000 Werkstätten die Markenbindung, sowie die angebotenen Leistungen ermittelt. Die Recherche zur Ermittlung des jeweiligen Angebots erfolgte über die Webseiten der Werkstätten und den Angaben aus der Befragung. Sofern die Informationen nicht über diese Kanäle ermittelt werden konnten, wurden die Werkstätten telefonisch kontaktiert.