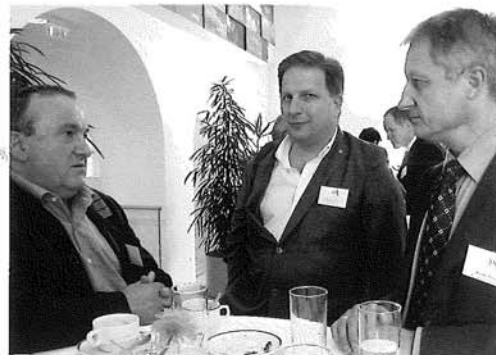


BLICKPUNKT INFO



ServiceWertigkeit

„European Truck Customer“ - die europaweite Umfrage unter 2300 Flottenbetreibern zeigt auf, wie Lkw-Kunden Mobilitätsservice bewerten.

von Helene Clara Gamper

Jeder Käufer von Lastwagen und Aufiegern lässt in seine Kaufentscheidung auch das Kriterium Mobilitätsservice einfließen. Die Ausfallzeiten im Pannenfall, die Reparaturqualität und das Tempo der Schadensbehebung interessieren die Flottenhalter am meisten, wie die Studie zeigt, welche die europäische Serviceorganisation **Europe Net** kürzlich in Wien vor zahlreichen Experten aus ganz Europa präsentiert hat. Europe Net vereinigt 13 Partner in einem europaweiten Netz zur Erbringung von Mobilitätsdienstleistungen für Fahrzeuge über 3,5 t. Die Leistungspalette für Nutzfahrzeuge reicht von der normalen Pannenhilfe über Abschleppungen bis hin zu Reifenservices und speziellen Dienstleistungen für Anhänger und Sattelaufleger. Premium-Partner von Europe Net in Österreich ist **Service 24**, eine Gesellschaft des ÖAMTC-Verbandes. Die ersten Ergebnisse der Umfrage zeigen: Für Lkw-Kunden haben mobilitäts- und servicerelevante Kriterien eine erhebliche Bedeutung. Sie wünschen sich künftig differenziertere Angebote von OEMs und unabhängigen Serviceanbietern. Letztere verkaufen heute rund 40 % der Mobilitätsdienstleistungen. Die Studie mit dem Gesamtergebnis zu Kaufkriterien und Kundenzufriedenheit in den Kategorien

Fahrzeug, Kosten, Verkaufsprozess, Werkstattservices und Mobilitätsdienstleistungen wird am 22. September auf der 63. IAA Nutzfahrzeuge in Hannover vorgestellt. Die Befragung zeigt, dass Betreiber in Europa im Schnitt für jede Panne zwischen 615 und 1034 Euro für Lkw sowie zwischen 604 und 958 Euro für Anhänger ausgeben. Für rund 60 % der Befragten sind daher Mobilitätsdienstleistungen wichtige Kauf- und Zufriedenheitsaspekte. Diese Angebote werden zumeist für Lkw oder gleich in Kombination für Lkw und Anhänger gekauft. Der Unterschied in der Bewertung der Mobilitätsangebote von OEMs und von unabhängigen Anbietern ist nur gering. Rund 40 % der Mobilitätsdienste werden bei den unabhängigen Serviceanbietern geordert, 60 % direkt bei den Lkw-Herstellern. Gemäß Studie ergeben sich für europäische Lkw-Hersteller im Bereich Mobilität mehrere Handlungsfelder. Eine vordringliche Aufgabe ist das Angebot von Mobilitätsgarantien, denn Kunden bewerten die Minimierung von Ausfallzeiten als ein entscheidendes Kriterium ihrer Zufriedenheit. Auch sollte das Design von Mobilitätsservices - einer der

Rainer Tuppinger, Geschäftsführer **Service 24 Notdienst GmbH (re.)**, erörtert den erfolgreichen Einsatz des österreichischen Premium-Partners in Österreich, Ungarn, Rumänien, Bulgarien, Moldawien und Griechenland.



Georg Greutter, General Manager **Europe Net Serviceorganisation**: „Wir fördern den Erfahrungsaustausch und die Entwicklung innovativer Lösungen für die Nutzfahrzeugindustrie.“

drei Hauptkriterien für den Kauf von Lkw - für OEMs in den Mittelpunkt rücken. Zudem müssen die Zuverlässigkeits- und Qualitätsstandards von Dienstleistungen auf hohem Niveau gehalten werden, da mehr als zehn Prozent der Nicht-Kunden laut Befragung schlechte Erfahrungen gemacht oder mangelndes Vertrauen in die Servicequalität haben. Das Expertentreffen in Wien bot neben der Präsentation der ersten Umfrageergebnisse auch interessante Vorträge sowie eine angeregte Podiumsdiskussion.