

News

Kunden wünschen individuelles Angebot

22.06.2010



Bild: Archiv

Nach welchen Kriterien suchen Lkw-Kunden ein Fahrzeug aus und wie zufrieden sind sie mit dem Angebot? Diesen Fragen ist die European Truck Customer Studie 2010 nachgegangen. Heraus kam, dass für Kunden Service- und Mobilitätsdienstleistungen sehr wichtig sind. Ein differenziertes Angebot von OEMs und unabhängigen Serviceanbietern steht ganz oben auf der Wunschliste.

„Die Krise hat Spuren hinterlassen“, sagt Romed Kelp, Nutzfahrzeugexperte bei Oliver Wyman. Lkw-Kunden seien anspruchsvoller geworden. Hersteller müssten Kundenwünsche

verstehen und noch genauer drauf eingehen, indem sie ihre Angebote spezifisch darauf ausrichten, erklärt der Experte. Dabei drehen sich laut Studie die vier wichtigsten Kriterien für einen zufriedenen Kunden um den Service. An erster Stelle stehen dabei Ausfallzeiten, Reparaturqualität und -geschwindigkeit.

Die Studie ergab zudem, dass Betreiber durchschnittlich für jede Panne zwischen 615 und 1.034 Euro für Lkw sowie zwischen 604 und 958 Euro für Anhänger ausgeben. Mobilitätsdienstleistungen seien daher für die Befragten entscheidende Kriterien. Mit dem Angebot seien Lkw-Kunden nach Angaben der Experten relativ zufrieden, egal ob OEM oder unabhängige Anbieter. Auch bei Mobilitätsdienstleistungen gilt es nach Ansicht von Kelp, das Angebot stärker zu differenzieren, um sich klarer von Wettbewerbern zu unterscheiden und dem Kundenwunsch zu entsprechen.

Die Studie „European Truck Customer 2010“ von Oliver Wyman ist eine Zusammenarbeit mit Europe Net und Pleon C-Matrix. Mehr als 2.300 Lkw-Kunden in mehr als zehn Ländern Europas wurden dazu von Februar bis Mai 2010 befragt. Mehr Infos gibt es auch unter <http://www.europenet24.com/>.