

## Was steht hinter der Auszeichnung „Beste Kfz-Werkstätten 2019/20“?

AUTO BILD und die Statista GmbH ermitteln bereits zum vierten Mal in Folge 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 wird dabei auf Basis der Urteile einer breiten Kundenbefragung und den Empfehlungen der Werkstätten selbst erstellt.

## Wer kann an der Befragung teilnehmen?

### - Kfz-Werkstätten

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

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

Zudem hat 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, werden über ein Online-Access-Panel befragt. Zudem haben Kunden auch die Möglichkeit über autobild.de ihre Bewertungen abzugeben.

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

## Wann finden die Befragungen statt?

Die Werkstatt- und Kundenbefragungen finden von Ende Mai bis Anfang Juli 2019 statt.

## Was wird in der Befragung abgefragt?

### - Werkstätten

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

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

### - Kunden

Die Befragten können alle Werkstätten nennen, die sie kennen. Für die genannten Werkstätten wird die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt. Außerdem können 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 können empfohlen und bewertet werden?**

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

Als Unterstützung bei der Nennung der Werkstätten ist in den Fragebögen eine Longlist mit über 30.000 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 erhalten anhand einer Autovervollständigungsfunktion passende Vorschläge zu ihrer Eingabe. Alle nicht in der Longlist hinterlegten Werkstätten können aber natürlich ebenfalls als freie Nennung eingegeben und bewertet werden.

### **Wie werden die „Besten Kfz-Werkstätten 2019/20“ ermittelt?**

Die Werkstättenempfehlungen und Kundenurteile werden nach Abschluss der Feldphase in einem Scoringmodell zur Ermittlung der besten Werkstätten 2019/20 zusammengeführt. Berücksichtigt werden 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 werden die Teilnehmer der Kundenbefragung gefragt, wie wichtig ihnen diese bei einer Werkstatt sind. Auf Basis dieser Antworten und einer Regressionsanalyse der erhobenen Daten werden die jeweiligen Aspekte in der Auswertung unterschiedlich gewichtet und in eine Gesamtnote (in Schulnoten) überführt.

Des Weiteren muss eine Mindestzahl an Bewertungen, sowie eine Mindestnote erreicht werden, um bei der Ermittlung der besten Werkstätten 2019/20 berücksichtigt zu werden.

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