

[Home](#) > [Nachrichten](#) > [Autohandel](#) > TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit 2022: Gradmesser für Service-Qualität

## TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit 2022: Gradmesser für Service-Qualität



📷 Bildergalerie

Lächelnde Gesichter bei den Siegern.

© Foto: Guido Schiefer

**Zum 13. Mal wurde der TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit verliehen. Sieger wurde das Autohaus Klaus Scheller aus Bad Dürkheim. Der Sonderpreis "Wegbereiter Elektromobilität" ging nach Düsseldorf.**

**Datum:** 07.12.2022

**Lesezeit:** 4 min **1 Kommentare**

**Autor:** Stefan Schmid/AUTOHAUS

3,3 bei 9 Bewertungen



Mit der Zufriedenheit des Kunden steht und fällt der Erfolg eines Unternehmens. Zu den Besten gehört, wer ständig ein Ohr am Kunden hat. Der TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit gibt Händlern die Möglichkeit, die eigene Arbeit im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit von Experten bewerten zu lassen.



Die Besten der Besten, welche die TÜV-Prüfer in einem mehrstufigen Verfahren von der eigenen Servicequalität überzeugen konnten, kamen am Mittwoch zur Verleihung des 13. TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit in der Eventlocation The View Cologne zusammen, um die Früchte ihrer guten Arbeit zu Ernten. Moderiert wurde die Veranstaltung von Sabine Weber.



### TÜV Rheinland Award für Kundenzufriedenheit 2022 - Preisverleihung in Köln



## ZUR BILDERGALERIE

Doch bevor die Händler mit der größten Kundenzufriedenheit geehrt wurden, stellte Matthias Schubert, Executive Vice President Mobilität bei TÜV Rheinland die Ergebnisse des Werkstattmonitors 2022 vor, bei dem der Fokus auf den E-Auto-Fahrer lag. Die Ergebnisse des Werkstattmonitors wird AUTOHAUS in einem separaten Artikel behandeln.

Anschließend diskutierten AUTOHAUS-Chefredakteur Ralph M. Meunzel und Karl Obermair, Director Future Mobility Solutions bei TÜV Rheinland, im Rahmen einer Talkrunde, was der Branche mit der Elektromobilitätswende bevorsteht. Die Experten sind sich einig, dass die derzeitige wirtschaftliche Lage sowie die neue Technologie viele Fragezeichen mit sich bringt – sowohl bei den Händlern, als auch den Verbrauchern. "Kriegsentscheidend", so Meunzel, sei es daher, diese Wogen der Unsicherheit zu glätten. Ein Schlüssel hierzu stellen laut Obermair Batteriezertifikate dar.

### **Umbruch im Mobilitätssektor nutzen**

Auch bei der nachfolgenden Preisverleihung blieb die Mobilitätswende Thema – in Form des Sonderpreises "Wegbereiter Elektromobilität". TÜV Rheinland zeichnet damit das Autohaus aus, welches den Umbruch im Mobilitätssektor am besten umsetzt. Dabei zeigte sich: Die Luft wird dünner, bei diesem Sonderpreis, was auch daran liegt, dass viele Händler die Zeichen der Zeit erkannt haben und ihren Betrieb gerade entsprechend neu ausrichten. Der Sonderpreis ging dieses Jahr an das Audi Zentrum Düsseldorf.

Den ersten Platz beim Award für Kundenzufriedenheit belegte das BMW-Autohaus Klaus Scheller in Bad Dürkheim. Ein bekanntes Gesicht, denn der BMW-Händler steht nicht zum ersten Mal unter den Preisträgern und sieht einmal mehr die gute Teamleistung bestätigt.

Der zweite Platz ging an die Filiale Chemnitz der Schneider Gruppe. Gerd Ruschke sieht den Erfolg vor allem in der Kommunikation begründet: "Transparent, verbindliche und ehrliche Kommunikation ist für die das Wichtigste." Noch aufs Treppchen geschafft hat es die Mobilforum GmbH mit ihrer BMW-Filiale in Senftenberg.

### **So wurde die Kundenzufriedenheit ermittelt**

Das Verfahren, mit dem die Kundenzufriedenheit ermittelt werden soll, war erstmals seit 2019 wieder dreistufig: Am Anfang des mehrstufigen Testverfahrens steht eine Zubehör- oder Serviceanfrage, die entweder per E-Mail oder telefonisch gestellt wird. Die Reaktion des Autohauses wird an Parametern wie Individualität und Geschwindigkeit der Anfrage gemessen, sowie die vollständige und richtige Wiedergabe der Kontaktdaten des Kunden. Auch das Einhalten geltender Orthografieprinzipien fließt in die Bewertung mit ein.

Nur 35 Betriebe qualifizieren sich daraufhin für die zweite Runde, einen spontanen Test-Besuch inklusive Beratungsgespräch. Das endgültige Trennen von Spreu und Weizen findet schließlich in der dritten Phase des Test-Szenarios statt: Nach telefonischer Terminvereinbarung müssen die verbliebenen 15 besten Autohäuser einen Saison-Check am Test-Fahrzeug vornehmen – inklusive eingebauter Mängel.