

Studie zur Fahrzeugqualität

Beitrag von „nachbar“ vom 1. April 2005 um 12:56

Bin mir nicht ganz sicher ob das hier der Richtige Oberpunkt ist aber...
Kennt Ihr die J.D: Power and Associates c/o Gelszus Marktforschung GmbH?
Die schicken anscheinend im Auftrag von WOB Fragebögen an Neuwagenkäufer. Jedenfalls sind die sehr schnell, schneller als der Wagen. Oder ist WOB zu langsam?
Jedenfalls ist mir heute die Umfrage schon ins Haus geflattert und ich habe den Dicken noch gar nicht? Und wie soll man Erfahrungen über das Auto berichten wenn man es noch gar nicht hat, geschweigen denn damit gefahren ist. Und selbst wenn man das Auto schon hat und nicht gerade bei der Heimfahrt die ersten Fehler aufgetreten sind - was hat man denn dann wirklich zu berichten? So werden die Eindrücke auf jedenfall positiver!

Beitrag von „Akue“ vom 1. April 2005 um 13:03

Ich hätte schon bei der Fahrt vom Hof des 😊 das eine oder andere monieren können (Tachonadel nicht beleuchtet, Multifunktionslenkrad dto.)...

Beitrag von „Janosch“ vom 1. April 2005 um 13:29

Das ist schon wahr. Besser wäre das doch, wenn diese Umfrage 6 oder von mir aus auch 12 Monate geschickt werden. Das man seinen Gesamteindruck besser wiedergeben kann.

Beitrag von „dschlei“ vom 1. April 2005 um 15:22

▮ Zitat von Janosch

Das ist schon wahr. Besser wäre das doch, wenn diese Umfrage 6 oder von mir aus auch 12 Monate geschickt werden. Das man seinen Gesamteindruck besser wiedergeben kann.

Da wir hier an Power-Umfragen gewöhnt sind, schnell mal ein paar Infos"

Die 1. Umfrage soll die Auslieferung und das Händlernetz erfassen, die 2. wird kurz (paar Wochen) nach der Auslieferung geschickt, um den Neuwagen zu erfassen, und von da an geht es jährlich weiter.

Beitrag von „Dieter131“ vom 1. April 2005 um 15:56

[QUOTE=Janosch]Das ist schon wahr. Besser wäre das doch, wenn diese Umfrage 6 oder von mir aus auch 12 Monate geschickt werden. Das man seinen Gesamteindruck besser wiedergeben kann.[/QUOTE]

Nach meiner Erfahrung sind die Powerumfragen, sowie die Fragebögen (Part 2) kaum geeignet VW seine früh festgestellten Mängel mitzuteilen (Und das betr. "Fahrzeugqualität") Es beschränkt sich zumindest bei Part 1 (Telefon) auf Fragen wie:

"Wie war der Übergabemitarbeiter"?

- a) sehr freundlich
- b) weniger freundlich
- c) kaum freundlich
- b) unfreundlich usw. usw.

Natürlich ist dies wichtig für das VW-Image und Wohlbefinden des Kunden, aber andere z.B. Toyota möchte bei Neufahrzeugen jedes Detail über das übergebene AUTO wissen und wertet diese Dinge dann mit permanenten, weiteren Befragungen über die Jahre aus und reagiert, bzw. verbessert. So geht es natürlich auch (siehe Pannenstatistik).

Gruß

Dieter

Beitrag von „hrohunter“ vom 1. April 2005 um 17:45

Als ich von 97-01 einen Passat fuhr, riefen nach jedem Werkstattaufenthalt (geplant oder wg Reparatur) danach verschiedene Meinungsforschungsinstitute an. Meist so sieben bis 14 Tage später. Neben den übliche Fragen (Kundenzufriedenheit, Qualität der ausgeführten Arbeiten usw) wurde auch nach Verbesserungen gefragt. Wird das heute eigentlich immer noch so gemacht?

Beitrag von „dschlei“ vom 1. April 2005 um 19:03

Zitat von hrohunter

Als ich von 97-01 einen Passat fuhr, riefen nach jedem Werkstattaufenthalt (geplant oder wg Reparatur) danach verschiedene Meinungsforschungsinstitute an. Meist so sieben bis 14 Tage später. Neben den übliche Fragen (Kundenzufriedenheit, Qualität der ausgeführten Arbeiten usw) wurde auch nach Verbesserungen gefragt. Wird das heute eigentlich immer noch so gemacht?

Bei uns in den USA ist das immer noch so.

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 1. April 2005 um 19:16

Hallo,

den Bogen habe ich artgerecht entsorgt und dem Altpapier zugeführt.

Gruß

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 1. April 2005 um 21:47

Zitat von hrohunter

Als ich von 97-01 einen Passat fuhr, riefen nach jedem Werkstattaufenthalt (geplant oder wg Reparatur) danach verschiedene Meinungsforschungsinstitute an. Meist so sieben bis 14 Tage später. Neben den übliche Fragen (Kundenzufriedenheit, Qualität der ausgeführten Arbeiten usw) wurde auch nach Verbesserungen gefragt. Wird das heute eigentlich immer noch so gemacht?

Meine Werkstatt macht das so.

Thomas

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 1. April 2005 um 21:47

Zitat von dreyer-bande

Hallo,

den Bogen habe ich artgerecht entsorgt und dem Altpapier zugeführt.

Gruß

Hallo Hannes,

so hast du die Chance etwas zu bewirken vertan. Auch wenn es nur eine Chance war.

Thomas

Beitrag von „agroetsch“ vom 1. April 2005 um 23:47

Hallo,

ich habe so ein Ding auch zu Bora-Zeiten schon mal bekommen, habe es aber immer brav ausgefüllt.

Vielleicht liegt's auch an meinem Beruf 😞