

## Kundenempfehlungen: Handelsblatt und YouGov zeichnen Vergölst als Aufsteiger des Jahres aus

Hannover im August 2020. Vergölst gehört bei Kundenempfehlungen zu den Aufsteigern des Jahres. Das ist das Ergebnis einer Studie von Handelsblatt und YouGov zur Weiterempfehlungsrate, bei der der Reifen- und Autoservicedienstleister den ersten Platz in der Kategorie Autozubehör und -services erzielte.

„Würden Sie dieses Unternehmen weiterempfehlen?“, diese Frage richtete das Marktforschungsinstitut YouGov an Online-Nutzer. Im Falle von Vergölst wurde diese Frage im Vergleich zum Vorjahr positiv beantwortet. Mit einem Plus von 11,1 Scorepunkten erzielte die Continental Tochter neben dem Sieg in der eigenen Kategorie auch Platz 3 in der Gesamtbetrachtung der 31 berücksichtigten Branchen. Vergölst Geschäftsführer Lars Fahrenbach sieht in der Auszeichnung eine wichtige Bestätigung für Prozessoptimierungen entlang der gesamten Customer Journey, die seit anderthalb Jahren forciert werden: „Wir betrachten dabei sämtliche Prozesse aus der Perspektive des Kunden – von der Buchung eines Termins bis hin zur Leistungserbringung in der Werkstatt. Die Auszeichnung bestätigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“

Eine kontinuierliche Anpassung an veränderte Kundenerwartungen steht dabei an erster Stelle – und ist unter anderem der Grund für den starken Ausbau des Onlineangebots. So können Kunden heute eine Onlineterminvereinbarung nutzen und in Echtzeit den Werkstattkalender einsehen. Darüber hinaus gibt es mehr und mehr Autoservices, die im Onlineshop gebucht werden können. Dafür steht Nutzern ein Kalkulator zur Verfügung, der fahrzeugindividuell, centgenau und sekundenschnell Dienstleistungen kalkuliert und direkt buchbar macht – ein Novum am Markt. „Der Ort der Leistungserbringung ist und bleibt allerdings die Werkstatt. Hier wollen wir erfüllen, was wir unseren Kunden versprechen“, sagt Fahrenbach. „Damit die Kollegen vor Ort die notwendigen Freiräume haben, um das Leistungsversprechen zu erfüllen, haben wir ein Unternehmensprojekt gestartet.“ Im Rahmen des Projekts haben Mitarbeiter in den Betrieben die Möglichkeit, Prozessänderungen und -vereinfachungen selbst zu initiieren. Ziel ist es, administrative Aufwände zu reduzieren, um mehr Zeit für jeden einzelnen Kunden am Point of Service zu haben.

### Kontakt für Journalisten

Marcel Schasse  
Manager Content & Kommunikation

Telefon: +49 511 938 20567  
eMail: [marcel.schasse@vergoelst.de](mailto:marcel.schasse@vergoelst.de)  
[www.vergoelst.de](http://www.vergoelst.de)

Vergölst GmbH  
Büttnerstraße 25  
30165 Hannover

### Links

Presstexte und Fotos zum Download finden Sie unter

<http://www.vergoelst.de/presse>

<https://www.facebook.com/vergoelst/>

<https://www.youtube.com/user/VergoelstReifen>

Mit einem Netzwerk von über 450 Standorten sichert Vergölst bundesweit die Mobilität der Kunden. 1926 in Aachen gegründet ist der Spezialist für Reifen und Autoservice stetig gewachsen. Seit 1974 ist Vergölst Teil des Continental Konzerns und hat seine Zentrale mittlerweile nach Hannover verlagert. Heute erwirtschaften rund 1.900 Mitarbeiter in ganz Deutschland einen jährlichen Umsatz von etwa 330 Millionen Euro.