



Fiat Group Automobiles Austria GmbH

JAHRESSTATISTIK 2008

Kundendienst

Zulassungsdatum 01.01.2006 bis 31.12.2006

(alle Zahlen beziehen sich auf diesen Zeitraum)

Relevante Anzahl der Neuzulassungen: 10868

davon unzustellbar (Postretouren): 293

gültige Anzahl der Antworten: 2550

das sind (in % vom Verkauf):

24.1%

Datumsbereiche (Zulassungsdatum):

Q1/06 : 01.01.2006 bis 31.03.2006

Vergleich mit: -

Q2/06 : 01.04.2006 bis 30.06.2006

Vergleich mit: Q1/06 (01.01.2006 bis 31.03.2006)

Q3/06 : 01.07.2006 bis 30.09.2006

Vergleich mit: Q1/06 (01.01.2006 bis 31.03.2006)
Q2/06 (01.04.2006 bis 30.06.2006)

Q4/06 : 01.10.2006 bis 31.12.2006

Vergleich mit: Q1/06 (01.01.2006 bis 31.03.2006)
Q2/06 (01.04.2006 bis 30.06.2006)
Q3/06 (01.07.2006 bis 30.09.2006)



Frage 01 :**In welcher Werkstatt wurden die letzten Reparatur /Wartungsarbeiten durchgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	12.93% (72)	-	10.40% (73)	Q1/06: -2.53%	3.14% (9)	Q1/06: -9.79% Q2/06: -7.26%	2.14% (6)	Q1/06: -10.79% Q2/06: -8.26% Q3/06: -1.00%
Beim FIAT/ALFA/LANCIA Händler, welcher das Fahrzeug ausgeliefert hat	75.04% (418)	-	74.79% (525)	Q1/06: -0.26%	85.71% (246)	Q1/06: +10.67% Q2/06: +10.93%	85.05% (239)	Q1/06: +10.01% Q2/06: +10.27% Q3/06: -0.66%
Bei einem anderen FIAT/ALFA/LANCIA Händler -> 01-1	8.44% (47)	-	13.11% (92)	Q1/06: +4.67%	9.06% (26)	Q1/06: +0.62% Q2/06: -4.05%	10.68% (30)	Q1/06: +2.24% Q2/06: -2.43% Q3/06: +1.62%
Fremdwerkstatt -> 01a	2.87% (16)	-	0.85% (6)	Q1/06: -2.02%	1.74% (5)	Q1/06: -1.13% Q2/06: +0.89%	1.07% (3)	Q1/06: -1.80% Q2/06: +0.21% Q3/06: -0.67%
Selbst/Bekannte -> 01a	0.72% (4)	-	0.85% (6)	Q1/06: +0.14%	0.35% (1)	Q1/06: -0.37% Q2/06: -0.51%	1.07% (3)	Q1/06: +0.35% Q2/06: +0.21% Q3/06: +0.72%

Frage 01-1 :**Warum bei einem anderen FIAT/ALFA/LANCIA Händler: (2% der Antworten Minimum)**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
	36.17% (17)	-	36.96% (34)	Q1/06: +0.79%	34.62% (9)	Q1/06: -1.55% Q2/06: -2.34%	33.33% (10)	Q1/06: -2.84% Q2/06: -3.62% Q3/06: -1.28%
näher	6.38% (3)	-	4.35% (4)	Q1/06: -2.04%	11.54% (3)	Q1/06: +5.16% Q2/06: +7.19%	3.33% (1)	Q1/06: -3.05% Q2/06: -1.01% Q3/06: -8.21%
Entfernung	0.00% (0)	-	4.35% (4)	Q1/06: +4.35%	3.85% (1)	Q1/06: +3.85% Q2/06: -0.50%	3.33% (1)	Q1/06: +3.33% Q2/06: -1.01% Q3/06: -0.51%
Nähe zum Wohnort	0.00% (0)	-	2.17% (2)	Q1/06: +2.17%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.17%	6.67% (2)	Q1/06: +6.67% Q2/06: +4.49% Q3/06: +6.67%
Konkurs	4.26% (2)	-	3.26% (3)	Q1/06: -0.99%	0.00% (0)	Q1/06: -4.26% Q2/06: -3.26%	0.00% (0)	Q1/06: -4.26% Q2/06: -3.26% Q3/06: +0.00%
Wohnort	2.13% (1)	-	2.17% (2)	Q1/06: +0.05%	0.00% (0)	Q1/06: -2.13% Q2/06: -2.17%	3.33% (1)	Q1/06: +1.21% Q2/06: +1.16% Q3/06: +3.33%
Unzufriedenheit	0.00% (0)	-	2.17% (2)	Q1/06: +2.17%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.17%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.17% Q3/06: +0.00%
Wohnortnähe	2.13% (1)	-	2.17% (2)	Q1/06: +0.05%	0.00% (0)	Q1/06: -2.13% Q2/06: -2.17%	0.00% (0)	Q1/06: -2.13% Q2/06: -2.17% Q3/06: +0.00%
besseres Service	2.13% (1)	-	1.09% (1)	Q1/06: -1.04%	3.85% (1)	Q1/06: +1.72% Q2/06: +2.76%	0.00% (0)	Q1/06: -2.13% Q2/06: -1.09% Q3/06: -3.85%

Frage 01a :**Warum wurden die Arbeiten nicht in einer FIAT/LANCIA/ALFA Vertragswerkstatt durchgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Entfernung	25.00% (5)	-	25.00% (3)	Q1/06: +0.00%	16.67% (1)	Q1/06: -8.33% Q2/06: -8.33%	33.33% (2)	Q1/06: +8.33% Q2/06: +8.33% Q3/06: +16.67%
Ungünstige Öffnungszeiten	5.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -5.00%	0.00% (0)	Q1/06: -5.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -5.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Schlechte Leistung/Qualität	0.00% (0)	-	8.33% (1)	Q1/06: +8.33%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -8.33%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -8.33% Q3/06: +0.00%
Termine schwer zu bekommen	30.00% (6)	-	16.67% (2)	Q1/06: -13.33%	33.33% (2)	Q1/06: +3.33% Q2/06: +16.67%	16.67% (1)	Q1/06: -13.33% Q2/06: +0.00% Q3/06: -16.67%
Personal unfreundlich	35.00% (7)	-	25.00% (3)	Q1/06: -10.00%	0.00% (0)	Q1/06: -35.00% Q2/06: -25.00%	0.00% (0)	Q1/06: -35.00% Q2/06: -25.00% Q3/06: +0.00%
Schlechtes Preis/Leistungsverhältnis	25.00% (5)	-	25.00% (3)	Q1/06: +0.00%	33.33% (2)	Q1/06: +8.33% Q2/06: +8.33%	50.00% (3)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +25.00% Q3/06: +16.67%
Sonstiges	5.00% (1)	-	8.33% (1)	Q1/06: +3.33%	16.67% (1)	Q1/06: +11.67% Q2/06: +8.33%	0.00% (0)	Q1/06: -5.00% Q2/06: -8.33% Q3/06: -16.67%

Frage 02 :**Warum haben Sie ihr Fahrzeug in die Werkstatt gebracht?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Wartungsdienst/Service	78.28% (436)	-	81.20% (570)	Q1/06: +2.92%	84.67% (243)	Q1/06: +6.39% Q2/06: +3.47%	86.83% (244)	Q1/06: +8.56% Q2/06: +5.64% Q3/06: +2.16%
Mechanische Reparaturarbeiten	24.96% (139)	-	27.07% (190)	Q1/06: +2.11%	25.09% (72)	Q1/06: +0.13% Q2/06: -1.98%	23.13% (65)	Q1/06: -1.82% Q2/06: -3.93% Q3/06: -1.96%
Karosserie / Lackierarbeiten	8.44% (47)	-	12.82% (90)	Q1/06: +4.38%	10.80% (31)	Q1/06: +2.36% Q2/06: -2.02%	9.61% (27)	Q1/06: +1.17% Q2/06: -3.21% Q3/06: -1.19%

Frage 03 :**Wer hat für diese Arbeiten bezahlt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	6.64% (37)	-	4.56% (32)	Q1/06: -2.08%	3.83% (11)	Q1/06: -2.81% Q2/06: -0.73%	2.85% (8)	Q1/06: -3.80% Q2/06: -1.71% Q3/06: -0.99%
Selbst bezahlt	71.45% (398)	-	70.66% (496)	Q1/06: -0.80%	79.44% (228)	Q1/06: +7.99% Q2/06: +8.79%	79.00% (222)	Q1/06: +7.55% Q2/06: +8.35% Q3/06: -0.44%
Versicherung	3.41% (19)	-	4.84% (34)	Q1/06: +1.43%	4.53% (13)	Q1/06: +1.12% Q2/06: -0.31%	6.05% (17)	Q1/06: +2.64% Q2/06: +1.21% Q3/06: +1.52%
Neuwagen Garantie	18.49% (103)	-	19.94% (140)	Q1/06: +1.45%	12.20% (35)	Q1/06: -6.30% Q2/06: -7.75%	12.10% (34)	Q1/06: -6.39% Q2/06: -7.84% Q3/06: -0.10%

Frage 04 :**Hatten Sie für diese Reparatur bzw. Wartung einen Termin vereinbart?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	88.87% (495)	-	89.03% (625)	Q1/06: +0.16%	91.99% (264)	Q1/06: +3.12% Q2/06: +2.95%	91.81% (258)	Q1/06: +2.95% Q2/06: +2.78% Q3/06: -0.17%

Frage 05 :**Wie lange war die Wartezeit für diesen Werkstatttermin?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	11.67% (65)	-	9.40% (66)	Q1/06: -2.27%	7.67% (22)	Q1/06: -4.00% Q2/06: -1.74%	8.90% (25)	Q1/06: -2.77% Q2/06: -0.50% Q3/06: +1.23%
Tage -> 05-1	59.96% (334)	-	58.26% (409)	Q1/06: -1.70%	62.37% (179)	Q1/06: +2.41% Q2/06: +4.11%	60.50% (170)	Q1/06: +0.53% Q2/06: +2.24% Q3/06: -1.87%
Eine Woche	23.88% (133)	-	25.50% (179)	Q1/06: +1.62%	23.00% (66)	Q1/06: -0.88% Q2/06: -2.50%	27.40% (77)	Q1/06: +3.52% Q2/06: +1.90% Q3/06: +4.41%
1-2 Wochen	4.13% (23)	-	4.84% (34)	Q1/06: +0.71%	5.92% (17)	Q1/06: +1.79% Q2/06: +1.08%	2.49% (7)	Q1/06: -1.64% Q2/06: -2.35% Q3/06: -3.43%
2 Wochen oder mehr	0.36% (2)	-	1.99% (14)	Q1/06: +1.64%	1.05% (3)	Q1/06: +0.69% Q2/06: -0.95%	0.71% (2)	Q1/06: +0.35% Q2/06: -1.28% Q3/06: -0.33%

Frage 05-1 :**Wieviele Tage (1% der Antworten Minimum)**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
0	11.38% (38)	-	13.94% (57)	Q1/06: +2.56%	12.29% (22)	Q1/06: +0.91% Q2/06: -1.65%	11.76% (20)	Q1/06: +0.39% Q2/06: -2.17% Q3/06: -0.53%
1	27.54% (92)	-	27.63% (113)	Q1/06: +0.08%	37.43% (67)	Q1/06: +9.89% Q2/06: +9.80%	31.76% (54)	Q1/06: +4.22% Q2/06: +4.14% Q3/06: -5.67%
2	28.74% (96)	-	30.56% (125)	Q1/06: +1.82%	28.49% (51)	Q1/06: -0.25% Q2/06: -2.07%	23.53% (40)	Q1/06: -5.21% Q2/06: -7.03% Q3/06: -4.96%
3	25.15% (84)	-	18.09% (74)	Q1/06: -7.06%	17.32% (31)	Q1/06: -7.83% Q2/06: -0.77%	25.29% (43)	Q1/06: +0.14% Q2/06: +7.20% Q3/06: +7.98%
4	5.69% (19)	-	6.85% (28)	Q1/06: +1.16%	3.91% (7)	Q1/06: -1.78% Q2/06: -2.94%	7.06% (12)	Q1/06: +1.37% Q2/06: +0.21% Q3/06: +3.15%
5	1.20% (4)	-	2.20% (9)	Q1/06: +1.00%	0.56% (1)	Q1/06: -0.64% Q2/06: -1.64%	0.00% (0)	Q1/06: -1.20% Q2/06: -2.20% Q3/06: -0.56%

Frage 6:**Wie zufrieden waren Sie...**

Frage 06A: mit dem Kundenservice Ihrer FIAT/ALFA/LANCIA Werkstatt, bei der Sie die letzte Reparatur /Wartung durchführen haben lassen:	Q1/06	1.34						
	Q2/06	1.36						
	Q3/06	1.35						
	Q4/06	1.27						
Frage 06B: mit der Wartezeit, um diesen Werkstatttermin zu erhalten:	Q1/06	1.30						
	Q2/06	1.31						
	Q3/06	1.25						
	Q4/06	1.21						
Frage 06C: mit der Wartezeit bei der Reparaturannahme Ihres Fahrzeuges:	Q1/06	1.29						
	Q2/06	1.23						
	Q3/06	1.22						
	Q4/06	1.18						
Frage 06D: mit der Freundlichkeit des Personals:	Q1/06	1.22						
	Q2/06	1.21						
	Q3/06	1.22						
	Q4/06	1.16						
Frage 06E: mit der Sauberkeit des Annahme-, Wartebereiches und der Werkstätte:	Q1/06	1.27						
	Q2/06	1.25						
	Q3/06	1.25						
	Q4/06	1.21						
Frage 06F: mit den Erklärungen der durchzuführenden Arbeiten:	Q1/06	1.44						
	Q2/06	1.44						
	Q3/06	1.44						
	Q4/06	1.41						
Frage 06G: mit der Qualität der ausgeführten Arbeiten:	Q1/06	1.37						
	Q2/06	1.35						
	Q3/06	1.42						
	Q4/06	1.33						
Frage 06H: mit der Sauberkeit des Fahrzeuges bei der Fahrzeugübergabe	Q1/06	1.34						
	Q2/06	1.39						
	Q3/06	1.44						
	Q4/06	1.36						
Frage 06I: mit den Erklärungen der Rechnung:	Q1/06	1.45						
	Q2/06	1.44						
	Q3/06	1.49						
	Q4/06	1.45						

Frage 07 :**Hat man Ihnen bei der Annahme Ihres Fahrzeuges zugehört und Ihre Wünsche schriftlich festgehalten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	7.18% (40)	-	5.98% (42)	Q1/06: -1.20%	4.53% (13)	Q1/06: -2.65% Q2/06: -1.45%	7.47% (21)	Q1/06: +0.29% Q2/06: +1.49% Q3/06: +2.94%
Es wurde zugehört und schriftlich festgehalten	71.63% (399)	-	70.94% (498)	Q1/06: -0.69%	76.66% (220)	Q1/06: +5.02% Q2/06: +5.71%	69.75% (196)	Q1/06: -1.88% Q2/06: -1.19% Q3/06: -6.90%
Es wurde zugehört, aber nichts schriftlich festgehalten	20.65% (115)	-	22.36% (157)	Q1/06: +1.72%	18.82% (54)	Q1/06: -1.83% Q2/06: -3.55%	21.71% (61)	Q1/06: +1.06% Q2/06: -0.66% Q3/06: +2.89%
Es wurde nicht zugehört	0.54% (3)	-	0.71% (5)	Q1/06: +0.17%	0.00% (0)	Q1/06: -0.54% Q2/06: -0.71%	1.07% (3)	Q1/06: +0.53% Q2/06: +0.36% Q3/06: +1.07%

Frage 08 :**Wurde der Ihnen zugesagte Fertigstellungstermin eingehalten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	91.20% (508)	-	91.45% (642)	Q1/06: +0.25%	92.33% (265)	Q1/06: +1.13% Q2/06: +0.88%	91.46% (257)	Q1/06: +0.26% Q2/06: +0.01% Q3/06: -0.88%

Frage 08a :**Hat man Sie über die Verzögerung der Reparatur informiert?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	63.16% (12)	-	56.25% (18)	Q1/06: -6.91%	75.00% (6)	Q1/06: +11.84% Q2/06: +18.75%	70.00% (7)	Q1/06: +6.84% Q2/06: +13.75% Q3/06: -5.00%

Frage 09 :**Wurden alle von Ihnen in Auftrag gegebenen Arbeiten ausgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	88.33% (492)	-	88.75% (623)	Q1/06: +0.42%	89.55% (257)	Q1/06: +1.22% Q2/06: +0.80%	90.75% (255)	Q1/06: +2.42% Q2/06: +2.00% Q3/06: +1.20%

Frage 10 :**War für die Fertigstellung der Reparatur ein weiterer Besuch in der Werkstatt notwendig?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja -> 10a	12.75% (71)	-	12.25% (86)	Q1/06: -0.50%	13.24% (38)	Q1/06: +0.49% Q2/06: +0.99%	9.61% (27)	Q1/06: -3.14% Q2/06: -2.64% Q3/06: -3.63%

Frage 10a :**Aus welchem der folgenden Gründe mussten Sie ihr Fahrzeug nochmals in die Werkstatt bringen?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Benötigte Ersatzteile waren nicht lieferbar	33.80% (24)	-	43.02% (37)	Q1/06: +9.22%	42.11% (16)	Q1/06: +8.30% Q2/06: -0.92%	40.74% (11)	Q1/06: +6.94% Q2/06: -2.28% Q3/06: -1.36%
Der Fehler wurde nicht gefunden	28.17% (20)	-	22.09% (19)	Q1/06: -6.08%	34.21% (13)	Q1/06: +6.04% Q2/06: +12.12%	33.33% (9)	Q1/06: +5.16% Q2/06: +11.24% Q3/06: -0.88%
Die Arbeiten wurden mangelhaft durchgeführt	21.13% (15)	-	15.12% (13)	Q1/06: -6.01%	28.95% (11)	Q1/06: +7.82% Q2/06: +13.83%	25.93% (7)	Q1/06: +4.80% Q2/06: +10.81% Q3/06: -3.02%
Sonstiges	21.13% (15)	-	23.26% (20)	Q1/06: +2.13%	13.16% (5)	Q1/06: -7.97% Q2/06: -10.10%	18.52% (5)	Q1/06: -2.61% Q2/06: -4.74% Q3/06: +5.36%

Frage 11 :**Wurde Ihnen ein Werkstattersatzwagen angeboten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
nein -> 11a	34.47% (192)	-	32.62% (229)	Q1/06: -1.85%	38.68% (111)	Q1/06: +4.21% Q2/06: +6.05%	40.93% (115)	Q1/06: +6.45% Q2/06: +8.30% Q3/06: +2.25%

Frage 11a :**Hätten Sie bei Ihrem letzten Werkstattbesuch einen Werkstattersatzwagen benötigt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	16.67% (32)	-	19.65% (45)	Q1/06: +2.98%	18.02% (20)	Q1/06: +1.35% Q2/06: -1.63%	18.26% (21)	Q1/06: +1.59% Q2/06: -1.39% Q3/06: +0.24%

Frage 12 :**Würden Sie das gekaufte Fahrzeug an Freunde, Bekannte, Verwandte weiterempfehlen^?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	4.13% (23)	-	2.99% (21)	Q1/06: -1.14%	3.48% (10)	Q1/06: -0.64% Q2/06: +0.49%	2.85% (8)	Q1/06: -1.28% Q2/06: -0.14% Q3/06: -0.64%
Ja sicher	64.09% (357)	-	61.11% (429)	Q1/06: -2.98%	63.41% (182)	Q1/06: -0.68% Q2/06: +2.30%	64.41% (181)	Q1/06: +0.32% Q2/06: +3.30% Q3/06: +1.00%
Ja wahrscheinlich	22.44% (125)	-	23.08% (162)	Q1/06: +0.64%	23.00% (66)	Q1/06: +0.55% Q2/06: -0.08%	21.00% (59)	Q1/06: -1.45% Q2/06: -2.08% Q3/06: -2.00%
Weiß nicht	5.57% (31)	-	6.27% (44)	Q1/06: +0.70%	5.23% (15)	Q1/06: -0.34% Q2/06: -1.04%	5.69% (16)	Q1/06: +0.13% Q2/06: -0.57% Q3/06: +0.47%
Wahrscheinlich nicht	1.44% (8)	-	3.56% (25)	Q1/06: +2.12%	1.74% (5)	Q1/06: +0.31% Q2/06: -1.82%	2.85% (8)	Q1/06: +1.41% Q2/06: -0.71% Q3/06: +1.10%
Sicher keine Empfehlung	2.33% (13)	-	2.99% (21)	Q1/06: +0.66%	3.14% (9)	Q1/06: +0.80% Q2/06: +0.14%	3.20% (9)	Q1/06: +0.87% Q2/06: +0.21% Q3/06: +0.07%

Frage 13 :**Würden Sie die Werkstätte Ihrer Wahl an Freunde/Bekannte/Verwandte weiterempfehlen?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	3.59% (20)	-	3.85% (27)	Q1/06: +0.26%	3.83% (11)	Q1/06: +0.24% Q2/06: -0.01%	3.56% (10)	Q1/06: -0.03% Q2/06: -0.29% Q3/06: -0.27%
Ja sicher	70.20% (391)	-	70.23% (493)	Q1/06: +0.03%	67.94% (195)	Q1/06: -2.25% Q2/06: -2.28%	71.17% (200)	Q1/06: +0.98% Q2/06: +0.95% Q3/06: +3.23%
Ja wahrscheinlich	17.59% (98)	-	17.95% (126)	Q1/06: +0.35%	19.51% (56)	Q1/06: +1.92% Q2/06: +1.56%	17.08% (48)	Q1/06: -0.51% Q2/06: -0.87% Q3/06: -2.43%
Weiß nicht	4.49% (25)	-	3.99% (28)	Q1/06: -0.50%	4.88% (14)	Q1/06: +0.39% Q2/06: +0.89%	3.91% (11)	Q1/06: -0.57% Q2/06: -0.07% Q3/06: -0.96%
Wahrscheinlich nicht	2.33% (13)	-	1.71% (12)	Q1/06: -0.62%	2.09% (6)	Q1/06: -0.24% Q2/06: +0.38%	1.78% (5)	Q1/06: -0.55% Q2/06: +0.07% Q3/06: -0.31%
Sicher keine Empfehlung	1.80% (10)	-	2.28% (16)	Q1/06: +0.48%	1.74% (5)	Q1/06: -0.05% Q2/06: -0.54%	2.49% (7)	Q1/06: +0.70% Q2/06: +0.21% Q3/06: +0.75%



Frage 01 :**In welcher Werkstatt wurden die letzten Reparatur /Wartungsarbeiten durchgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	15.91% (7)	-	7.84% (4)	Q1/06: -8.07%	0.00% (0)	Q1/06: -15.91% Q2/06: -7.84%	0.00% (0)	Q1/06: -15.91% Q2/06: -7.84% Q3/06: +0.00%
Beim FIAT/ALFA/LANCIA Händler, welcher das Fahrzeug ausgeliefert hat	68.18% (30)	-	70.59% (36)	Q1/06: +2.41%	80.00% (24)	Q1/06: +11.82% Q2/06: +9.41%	86.21% (25)	Q1/06: +18.03% Q2/06: +15.62% Q3/06: +6.21%
Bei einem anderen FIAT/ALFA/LANCIA Händler -> 01-1	11.36% (5)	-	19.61% (10)	Q1/06: +8.24%	13.33% (4)	Q1/06: +1.97% Q2/06: -6.27%	6.90% (2)	Q1/06: -4.47% Q2/06: -12.71% Q3/06: -6.44%
Fremdwerkstatt -> 01a	4.55% (2)	-	1.96% (1)	Q1/06: -2.58%	3.33% (1)	Q1/06: -1.21% Q2/06: +1.37%	6.90% (2)	Q1/06: +2.35% Q2/06: +4.94% Q3/06: +3.56%
Selbst/Bekannte -> 01a	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	3.33% (1)	Q1/06: +3.33% Q2/06: +3.33%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -3.33%

Frage 01-1 :**Warum bei einem anderen FIAT/ALFA/LANCIA Händler: (2% der Antworten Minimum)**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
	20.00% (1)	-	40.00% (4)	Q1/06: +20.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: -40.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: -40.00% Q3/06: +0.00%
Nähe zum Wohnort	0.00% (0)	-	10.00% (1)	Q1/06: +10.00%	25.00% (1)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +15.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00% Q3/06: -25.00%
ursprünglicher Auslieferer Fa. Neckam nicht mehr existent	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	25.00% (1)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +25.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -25.00%
Eigentümer wechsel - gleicher Ort	20.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -20.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
in meiner Nähe	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	50.00% (1)	Q1/06: +50.00% Q2/06: +50.00% Q3/06: +50.00%
zu große Entfernung	20.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -20.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
weil Denzel Wien arrogant, unkulant und zu kleinen Autos und Kunden desinteressiert ist	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	25.00% (1)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +25.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -25.00%
siehe 1 a	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	50.00% (1)	Q1/06: +50.00% Q2/06: +50.00% Q3/06: +50.00%
Kürzere Wartezeit, Kundenfreundlichkeit	20.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -20.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Denzel ist zu weit für mich	0.00% (0)	-	10.00% (1)	Q1/06: +10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00% Q3/06: +0.00%
Autobulla --> Konkurs	20.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -20.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -20.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Inhaber ist persönlicher Freund	0.00% (0)	-	10.00% (1)	Q1/06: +10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00% Q3/06: +0.00%
liegt günstiger	0.00% (0)	-	10.00% (1)	Q1/06: +10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00% Q3/06: +0.00%
Firma Neckam geschlossen	0.00% (0)	-	10.00% (1)	Q1/06: +10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00% Q3/06: +0.00%
Auto Bulla Linz Konkurs	0.00% (0)	-	10.00% (1)	Q1/06: +10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -10.00% Q3/06: +0.00%
näher beim Unternehmen, bessere Leistung	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	25.00% (1)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +25.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -25.00%

Frage 01a :**Warum wurden die Arbeiten nicht in einer FIAT/LANCIA/ALFA Vertragswerkstatt durchgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Entfernung	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	50.00% (1)	Q1/06: +50.00% Q2/06: +50.00% Q3/06: +50.00%
Ungünstige Öffnungszeiten	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	50.00% (1)	Q1/06: +50.00% Q2/06: +50.00% Q3/06: +50.00%

Schlechte Leistung/Qualität	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Termine schwer zu bekommen	50.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -50.00%	50.00% (1)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +50.00%	50.00% (1)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +50.00% Q3/06: +0.00%
Personal unfreundlich	50.00% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -50.00%	50.00% (1)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +50.00%	0.00% (0)	Q1/06: -50.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -50.00%
Schlechtes Preis/Leistungsverhältnis	50.00% (1)	-	100.00% (1)	Q1/06: +50.00%	0.00% (0)	Q1/06: -50.00% Q2/06: -100.00%	0.00% (0)	Q1/06: -50.00% Q2/06: -100.00% Q3/06: +0.00%
Sonstiges	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%

Frage 02 :
Warum haben Sie ihr Fahrzeug in die Werkstatt gebracht?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Wartungsdienst/Service	86.36% (38)	-	92.16% (47)	Q1/06: +5.79%	86.67% (26)	Q1/06: +0.30% Q2/06: -5.49%	86.21% (25)	Q1/06: -0.16% Q2/06: -5.95% Q3/06: -0.46%
Mechanische Reparaturarbeiten	13.64% (6)	-	21.57% (11)	Q1/06: +7.93%	13.33% (4)	Q1/06: -0.30% Q2/06: -8.24%	24.14% (7)	Q1/06: +10.50% Q2/06: +2.57% Q3/06: +10.80%
Karosserie / Lackierarbeiten	9.09% (4)	-	21.57% (11)	Q1/06: +12.48%	10.00% (3)	Q1/06: +0.91% Q2/06: -11.57%	13.79% (4)	Q1/06: +4.70% Q2/06: -7.78% Q3/06: +3.79%

Frage 03 :
Wer hat für diese Arbeiten bezahlt?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	11.36% (5)	-	3.92% (2)	Q1/06: -7.44%	3.33% (1)	Q1/06: -8.03% Q2/06: -0.59%	3.45% (1)	Q1/06: -7.92% Q2/06: -0.47% Q3/06: +0.11%
Selbst bezahlt	77.27% (34)	-	86.27% (44)	Q1/06: +9.00%	76.67% (23)	Q1/06: -0.61% Q2/06: -9.61%	82.76% (24)	Q1/06: +5.49% Q2/06: -3.52% Q3/06: +6.09%
Versicherung	6.82% (3)	-	5.88% (3)	Q1/06: -0.94%	6.67% (2)	Q1/06: -0.15% Q2/06: +0.78%	0.00% (0)	Q1/06: -6.82% Q2/06: -5.88% Q3/06: -6.67%
Neuwagen Garantie	4.55% (2)	-	3.92% (2)	Q1/06: -0.62%	13.33% (4)	Q1/06: +8.79% Q2/06: +9.41%	13.79% (4)	Q1/06: +9.25% Q2/06: +9.87% Q3/06: +0.46%

Frage 04 :
Hatten Sie für diese Reparatur bzw. Wartung einen Termin vereinbart?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	90.91% (40)	-	98.04% (50)	Q1/06: +7.13%	93.33% (28)	Q1/06: +2.42% Q2/06: -4.71%	86.21% (25)	Q1/06: -4.70% Q2/06: -11.83% Q3/06: -7.13%

Frage 05 :
Wie lange war die Wartezeit für diesen Werkstatttermin?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	11.36% (5)	-	1.96% (1)	Q1/06: -9.40%	13.33% (4)	Q1/06: +1.97% Q2/06: +11.37%	10.34% (3)	Q1/06: -1.02% Q2/06: +8.38% Q3/06: -2.99%
Tage -> 05-1	43.18% (19)	-	50.98% (26)	Q1/06: +7.80%	50.00% (15)	Q1/06: +6.82% Q2/06: -0.98%	48.28% (14)	Q1/06: +5.09% Q2/06: -2.70% Q3/06: -1.72%
Eine Woche	31.82% (14)	-	37.25% (19)	Q1/06: +5.44%	30.00% (9)	Q1/06: -1.82% Q2/06: -7.25%	37.93% (11)	Q1/06: +6.11% Q2/06: +0.68% Q3/06: +7.93%
1-2 Wochen	4.55% (2)	-	7.84% (4)	Q1/06: +3.30%	3.33% (1)	Q1/06: -1.21% Q2/06: -4.51%	3.45% (1)	Q1/06: -1.10% Q2/06: -4.39% Q3/06: +0.11%
2 Wochen oder mehr	9.09% (4)	-	1.96% (1)	Q1/06: -7.13%	3.33% (1)	Q1/06: -5.76% Q2/06: +1.37%	0.00% (0)	Q1/06: -9.09% Q2/06: -1.96% Q3/06: -3.33%

Frage 05-1 :
Wieviele Tage (1% der Antworten Minimum)

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
0	10.53% (2)	-	0.00% (0)	Q1/06: -10.53%	0.00% (0)	Q1/06: -10.53% Q2/06: +0.00%	28.57% (4)	Q1/06: +18.05% Q2/06: +28.57% Q3/06: +28.57%
2	10.53% (2)	-	30.77% (8)	Q1/06: +20.24%	33.33% (5)	Q1/06: +22.81% Q2/06: +2.56%	50.00% (7)	Q1/06: +39.47% Q2/06: +19.23% Q3/06: +16.67%
3	47.37% (9)	-	19.23% (5)	Q1/06: -28.14%	40.00% (6)	Q1/06: -7.37% Q2/06: +20.77%	0.00% (0)	Q1/06: -47.37% Q2/06: -19.23% Q3/06: -40.00%
1	15.79% (3)	-	26.92% (7)	Q1/06: +11.13%	20.00% (3)	Q1/06: +4.21% Q2/06: -6.92%	0.00% (0)	Q1/06: -15.79% Q2/06: -26.92% Q3/06: -20.00%
4	5.26% (1)	-	15.38% (4)	Q1/06: +10.12%	6.67% (1)	Q1/06: +1.40% Q2/06: -8.72%	14.29% (2)	Q1/06: +9.02% Q2/06: -1.10% Q3/06: +7.62%
5	5.26% (1)	-	7.69% (2)	Q1/06: +2.43%	0.00% (0)	Q1/06: -5.26% Q2/06: -7.69%	0.00% (0)	Q1/06: -5.26% Q2/06: -7.69% Q3/06: +0.00%
8	5.26% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -5.26%	0.00% (0)	Q1/06: -5.26% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -5.26% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
7	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	7.14% (1)	Q1/06: +7.14% Q2/06: +7.14% Q3/06: +7.14%

Frage 6:
Wie zufrieden waren Sie...

Frage 06A: mit dem Kundenservice Ihrer FIAT/ALFA/LANCIA Werkstatt, bei der Sie die letzte Reparatur /Wartung durchführen haben lassen:	Q1/06	1.49	
	Q2/06	1.50	
	Q3/06	1.31	
	Q4/06	1.41	
Frage 06B: mit der Wartezeit, um diesen Werkstatttermin zu erhalten:	Q1/06	1.41	
	Q2/06	1.50	
	Q3/06	1.41	
	Q4/06	1.15	
Frage 06C: mit der Wartezeit bei der Reparaturannahme Ihres Fahrzeuges:	Q1/06	1.34	
	Q2/06	1.36	
	Q3/06	1.24	
	Q4/06	1.15	
Frage 06D: mit der Freundlichkeit des Personals:	Q1/06	1.27	
	Q2/06	1.33	
	Q3/06	1.21	
	Q4/06	1.34	
Frage 06E: mit der Sauberkeit des Annahme-, Wartebereiches und der Werkstätte:	Q1/06	1.30	
	Q2/06	1.33	
	Q3/06	1.14	
	Q4/06	1.18	
Frage 06F: mit den Erklärungen der durchzuführenden Arbeiten:	Q1/06	1.59	
	Q2/06	1.53	
	Q3/06	1.55	
	Q4/06	1.50	
Frage 06G: mit der Qualität der ausgeführten Arbeiten:	Q1/06	1.45	
	Q2/06	1.43	
	Q3/06	1.32	
	Q4/06	1.44	
Frage 06H: mit der Sauberkeit des Fahrzeuges bei der Fahrzeugübergabe	Q1/06	1.43	
	Q2/06	1.55	
	Q3/06	1.28	
	Q4/06	1.32	
Frage 06I: mit den Erklärungen der Rechnung:	Q1/06	1.74	
	Q2/06	1.69	
	Q3/06	1.61	
	Q4/06	1.50	

Frage 07 :
Hat man Ihnen bei der Annahme Ihres Fahrzeuges zugehört und Ihre Wünsche schriftlich festgehalten?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	9.09% (4)	-	3.92% (2)	Q1/06: -5.17%	6.67% (2)	Q1/06: -2.42% Q2/06: +2.75%	3.45% (1)	Q1/06: -5.64% Q2/06: -0.47% Q3/06: -3.22%
Es wurde zugehört und schriftlich festgehalten	77.27% (34)	-	76.47% (39)	Q1/06: -0.80%	73.33% (22)	Q1/06: -3.94% Q2/06: -3.14%	82.76% (24)	Q1/06: +5.49% Q2/06: +6.29% Q3/06: +9.43%
Es wurde zugehört, aber nichts schriftlich festgehalten	13.64% (6)	-	19.61% (10)	Q1/06: +5.97%	20.00% (6)	Q1/06: +6.36% Q2/06: +0.39%	13.79% (4)	Q1/06: +0.16% Q2/06: -5.81% Q3/06: -6.21%
Es wurde nicht zugehört	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%

Frage 08 :
Wurde der Ihnen zugesagte Fertigstellungstermin eingehalten?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	90.91% (40)	-	92.16% (47)	Q1/06: +1.25%	93.33% (28)	Q1/06: +2.42% Q2/06: +1.18%	93.10% (27)	Q1/06: +2.19% Q2/06: +0.95% Q3/06: -0.23%

Frage 08a :
Hat man Sie über die Verzögerung der Reparatur informiert?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	100.00% (1)	-	100.00% (2)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -100.00% Q2/06: -100.00%	0.00% (0)	Q1/06: -100.00% Q2/06: -100.00% Q3/06: +0.00%

Frage 09 :
Wurden alle von Ihnen in Auftrag gegebenen Arbeiten ausgeführt?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	79.55% (35)	-	88.24% (45)	Q1/06: +8.69%	90.00% (27)	Q1/06: +10.45% Q2/06: +1.76%	79.31% (23)	Q1/06: -0.24% Q2/06: -8.92% Q3/06: -10.69%

Frage 10 :
War für die Fertigstellung der Reparatur ein weiterer Besuch in der Werkstatt notwendig?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja -> 10a	9.09% (4)	-	13.73% (7)	Q1/06: +4.63%	10.00% (3)	Q1/06: +0.91% Q2/06: -3.73%	17.24% (5)	Q1/06: +8.15% Q2/06: +3.52% Q3/06: +7.24%

Frage 10a :
Aus welchem der folgenden Gründe mussten Sie ihr Fahrzeug nochmals in die Werkstatt bringen?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Benötigte Ersatzteile waren nicht lieferbar	75.00% (3)	-	42.86% (3)	Q1/06: -32.14%	100.00% (3)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +57.14%	60.00% (3)	Q1/06: -15.00% Q2/06: +17.14% Q3/06: -40.00%
Der Fehler wurde nicht gefunden	0.00% (0)	-	71.43% (5)	Q1/06: +71.43%	33.33% (1)	Q1/06: +33.33% Q2/06: -38.10%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -71.43% Q3/06: -33.33%
Die Arbeiten wurden mangelhaft durchgeführt	0.00% (0)	-	28.57% (2)	Q1/06: +28.57%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -28.57%	20.00% (1)	Q1/06: +20.00% Q2/06: -8.57% Q3/06: +20.00%
Sonstiges	25.00% (1)	-	14.29% (1)	Q1/06: -10.71%	33.33% (1)	Q1/06: +8.33% Q2/06: +19.05%	20.00% (1)	Q1/06: -5.00% Q2/06: +5.71% Q3/06: -13.33%

Frage 11 :**Wurde Ihnen ein Werkstattersatzwagen angeboten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
nein -> 11a	36.36% (16)	-	39.22% (20)	Q1/06: +2.85%	46.67% (14)	Q1/06: +10.30% Q2/06: +7.45%	37.93% (11)	Q1/06: +1.57% Q2/06: -1.28% Q3/06: -8.74%

Frage 11a :**Hätten Sie bei Ihrem letzten Werkstattbesuch einen Werkstattersatzwagen benötigt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	12.50% (2)	-	30.00% (6)	Q1/06: +17.50%	7.14% (1)	Q1/06: -5.36% Q2/06: -22.86%	45.45% (5)	Q1/06: +32.95% Q2/06: +15.45% Q3/06: +38.31%

Frage 12 :**Würden Sie das gekaufte Fahrzeug an Freunde, Bekannte, Verwandte weiterempfehlen^?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	6.82% (3)	-	3.92% (2)	Q1/06: -2.90%	0.00% (0)	Q1/06: -6.82% Q2/06: -3.92%	0.00% (0)	Q1/06: -6.82% Q2/06: -3.92% Q3/06: +0.00%
Ja sicher	61.36% (27)	-	62.75% (32)	Q1/06: +1.38%	80.00% (24)	Q1/06: +18.64% Q2/06: +17.25%	68.97% (20)	Q1/06: +7.60% Q2/06: +6.22% Q3/06: -11.03%
Ja wahrscheinlich	25.00% (11)	-	25.49% (13)	Q1/06: +0.49%	20.00% (6)	Q1/06: -5.00% Q2/06: -5.49%	20.69% (6)	Q1/06: -4.31% Q2/06: -4.80% Q3/06: +0.69%
Weiß nicht	4.55% (2)	-	5.88% (3)	Q1/06: +1.34%	0.00% (0)	Q1/06: -4.55% Q2/06: -5.88%	3.45% (1)	Q1/06: -1.10% Q2/06: -2.43% Q3/06: +3.45%
Wahrscheinlich nicht	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	3.45% (1)	Q1/06: +3.45% Q2/06: +3.45% Q3/06: +3.45%
Sicher keine Empfehlung	2.27% (1)	-	1.96% (1)	Q1/06: -0.31%	0.00% (0)	Q1/06: -2.27% Q2/06: -1.96%	3.45% (1)	Q1/06: +1.18% Q2/06: +1.49% Q3/06: +3.45%

Frage 13 :**Würden Sie die Werkstätte Ihrer Wahl an Freunde/Bekannte/Verwandte weiterempfehlen?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	6.82% (3)	-	1.96% (1)	Q1/06: -4.86%	10.00% (3)	Q1/06: +3.18% Q2/06: +8.04%	0.00% (0)	Q1/06: -6.82% Q2/06: -1.96% Q3/06: -10.00%
Ja sicher	59.09% (26)	-	68.63% (35)	Q1/06: +9.54%	66.67% (20)	Q1/06: +7.58% Q2/06: -1.96%	68.97% (20)	Q1/06: +9.87% Q2/06: +0.34% Q3/06: +2.30%
Ja wahrscheinlich	27.27% (12)	-	15.69% (8)	Q1/06: -11.59%	10.00% (3)	Q1/06: -17.27% Q2/06: -5.69%	17.24% (5)	Q1/06: -10.03% Q2/06: +1.56% Q3/06: +7.24%
Weiß nicht	0.00% (0)	-	5.88% (3)	Q1/06: +5.88%	6.67% (2)	Q1/06: +6.67% Q2/06: +0.78%	6.90% (2)	Q1/06: +6.90% Q2/06: +1.01% Q3/06: +0.23%
Wahrscheinlich nicht	4.55% (2)	-	5.88% (3)	Q1/06: +1.34%	3.33% (1)	Q1/06: -1.21% Q2/06: -2.55%	0.00% (0)	Q1/06: -4.55% Q2/06: -5.88% Q3/06: -3.33%
Sicher keine Empfehlung	2.27% (1)	-	1.96% (1)	Q1/06: -0.31%	3.33% (1)	Q1/06: +1.06% Q2/06: +1.37%	6.90% (2)	Q1/06: +4.62% Q2/06: +4.94% Q3/06: +3.56%



Frage 01 :**In welcher Werkstatt wurden die letzten Reparatur /Wartungsarbeiten durchgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	11.95% (19)	-	5.44% (13)	Q1/06: -6.51%	2.11% (2)	Q1/06: -9.84% Q2/06: -3.33%	2.63% (2)	Q1/06: -9.32% Q2/06: -2.81% Q3/06: +0.53%
Beim FIAT/ALFA/LANCIA Händler, welcher das Fahrzeug ausgeliefert hat	71.07% (113)	-	76.57% (183)	Q1/06: +5.50%	76.84% (73)	Q1/06: +5.77% Q2/06: +0.27%	78.95% (60)	Q1/06: +7.88% Q2/06: +2.38% Q3/06: +2.11%
Bei einem anderen FIAT/ALFA/LANCIA Händler -> 01-1	15.09% (24)	-	17.15% (41)	Q1/06: +2.06%	20.00% (19)	Q1/06: +4.91% Q2/06: +2.85%	13.16% (10)	Q1/06: -1.94% Q2/06: -4.00% Q3/06: -6.84%
Fremdwerkstatt -> 01a	0.63% (1)	-	0.84% (2)	Q1/06: +0.21%	0.00% (0)	Q1/06: -0.63% Q2/06: -0.84%	2.63% (2)	Q1/06: +2.00% Q2/06: +1.79% Q3/06: +2.63%
Selbst/Bekannte -> 01a	1.26% (2)	-	0.00% (0)	Q1/06: -1.26%	1.05% (1)	Q1/06: -0.21% Q2/06: +1.05%	2.63% (2)	Q1/06: +1.37% Q2/06: +2.63% Q3/06: +1.58%

Frage 01-1 :**Warum bei einem anderen FIAT/ALFA/LANCIA Händler: (2% der Antworten Minimum)**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
	41.67% (10)	-	41.46% (17)	Q1/06: -0.20%	21.05% (4)	Q1/06: -20.61% Q2/06: -20.41%	20.00% (2)	Q1/06: -21.67% Q2/06: -21.46% Q3/06: -1.05%
Konkurs	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	21.05% (4)	Q1/06: +16.89% Q2/06: +21.05%	10.00% (1)	Q1/06: +5.83% Q2/06: +10.00% Q3/06: -11.05%
näher	8.33% (2)	-	2.44% (1)	Q1/06: -5.89%	5.26% (1)	Q1/06: -3.07% Q2/06: +2.82%	10.00% (1)	Q1/06: +1.67% Q2/06: +7.56% Q3/06: +4.74%
näher zum Wohnort	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	10.00% (1)	Q1/06: +5.83% Q2/06: +10.00% Q3/06: +10.00%
Entfernung	0.00% (0)	-	4.88% (2)	Q1/06: +4.88%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -4.88%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -4.88% Q3/06: +0.00%
Konkurs des Händlers	0.00% (0)	-	4.88% (2)	Q1/06: +4.88%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -4.88%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -4.88% Q3/06: +0.00%
Vertrauen	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Preis	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
weil Honda Stahl keine Vertragswerkstätte mehr ist	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Weg kürzer	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Standort	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Lage	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	10.00% (1)	Q1/06: +10.00% Q2/06: +10.00% Q3/06: +10.00%
Konkurs von AUTO ITALIA SBG	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Empfehlung	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
hohe Unzufriedenheit mit ursprünglichem Händler, sehr unfreundlich	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
konkurs d. bisherigen Werkstatt	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
gutes Service + wesentlich günstigere Preise für die Arbeit	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
AH Schönbrunn hat zugesperrt	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
bessere Leistung	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	10.00% (1)	Q1/06: +10.00% Q2/06: +10.00% Q3/06: +10.00%
Auslieferer zu weit weg	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Ersatzteile nur dort vorhanden	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%

Unzufriedenheit mit der Werkstätte, die ausgeliefert hat	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	10.00% (1)	Q1/06: +10.00% Q2/06: +10.00% Q3/06: +10.00%
unzufrieden mit ursprüngl. Händler	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	10.00% (1)	Q1/06: +10.00% Q2/06: +10.00% Q3/06: +10.00%
Urlaub in Italien	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
beste Erfahrung	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
mit Service des ausliefernden Händlers überhaupt nicht zufrieden	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
nähere Lage	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
ursprüngliche Werkstatt Konkurs	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
weil das Auto stehen blieb	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
günstiger, Leihauto kostenlos	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
Firma existiert nicht mehr	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Konkurs von Auto Italia	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
Hohe Preise!	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Auto Italia in Salzburg Konkurs	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
geplatzter Ölschlauch auf Reise	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Heimatstadt	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Auto Bulla wurde geschlossen	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	10.00% (1)	Q1/06: +10.00% Q2/06: +10.00% Q3/06: +10.00%
Auto Italia Konkurs	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Standort Schönbrunn wurde geschlossen	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Unzufriedenheit	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Händler an meinem Studienort	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
Preis, Vertrauen	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Werkstätte hat mehrfach versagt	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Fa. Bulla Konkurs	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
bessere öffentliche Verkehrsanbindung	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Nähe zu Arbeitsplatz	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Denzel unehrlich	0.00% (0)	-	2.44% (1)	Q1/06: +2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -2.44% Q3/06: +0.00%
Nähe zum Arbeitsplatz	4.17% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -4.17%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -4.17% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Auto Italia in Salzburg geschlossen	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%
Firma Stahl hat keine Alfa-Vertretung mehr	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	5.26% (1)	Q1/06: +5.26% Q2/06: +5.26%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: -5.26%

Frage 01a :**Warum wurden die Arbeiten nicht in einer FIAT/LANCIA/ALFA Vertragswerkstatt durchgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Entfernung	33.33% (1)	-	0.00% (0)	Q1/06: -33.33%	0.00% (0)	Q1/06: -33.33% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: -33.33% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Ungünstige Öffnungszeiten	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	25.00% (1)	Q1/06: +25.00% Q2/06: +25.00% Q3/06: +25.00%
Schlechte Leistung/Qualität	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%
Termine schwer zu bekommen	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	100.00% (4)	Q1/06: +100.00% Q2/06: +100.00% Q3/06: +100.00%
Personal unfreundlich	0.00% (0)	-	50.00% (1)	Q1/06: +50.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: -50.00%	50.00% (2)	Q1/06: +50.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +50.00%
Schlechtes Preis/Leistungsverhältnis	100.00% (3)	-	50.00% (1)	Q1/06: -50.00%	0.00% (0)	Q1/06: -100.00% Q2/06: -50.00%	0.00% (0)	Q1/06: -100.00% Q2/06: -50.00% Q3/06: +0.00%
Sonstiges	0.00% (0)	-	0.00% (0)	Q1/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00%	0.00% (0)	Q1/06: +0.00% Q2/06: +0.00% Q3/06: +0.00%

Frage 02 :
Warum haben Sie ihr Fahrzeug in die Werkstatt gebracht?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Wartungsdienst/Service	67.92% (108)	-	78.24% (187)	Q1/06: +10.32%	77.89% (74)	Q1/06: +9.97% Q2/06: -0.35%	82.89% (63)	Q1/06: +14.97% Q2/06: +4.65% Q3/06: +5.00%
Mechanische Reparaturarbeiten	40.88% (65)	-	33.89% (81)	Q1/06: -6.99%	25.26% (24)	Q1/06: -15.62% Q2/06: -8.63%	31.58% (24)	Q1/06: -9.30% Q2/06: -2.31% Q3/06: +6.32%
Karosserie / Lackierarbeiten	20.75% (33)	-	18.83% (45)	Q1/06: -1.93%	17.89% (17)	Q1/06: -2.86% Q2/06: -0.93%	10.53% (8)	Q1/06: -10.23% Q2/06: -8.30% Q3/06: -7.37%

Frage 03 :
Wer hat für diese Arbeiten bezahlt?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	3.77% (6)	-	0.84% (2)	Q1/06: -2.94%	5.26% (5)	Q1/06: +1.49% Q2/06: +4.43%	2.63% (2)	Q1/06: -1.14% Q2/06: +1.79% Q3/06: -2.63%
Selbst bezahlt	61.64% (98)	-	69.46% (166)	Q1/06: +7.82%	75.79% (72)	Q1/06: +14.15% Q2/06: +6.33%	72.37% (55)	Q1/06: +10.73% Q2/06: +2.91% Q3/06: -3.42%
Versicherung	9.43% (15)	-	7.53% (18)	Q1/06: -1.90%	5.26% (5)	Q1/06: -4.17% Q2/06: -2.27%	7.89% (6)	Q1/06: -1.54% Q2/06: +0.36% Q3/06: +2.63%
Neuwagen Garantie	25.16% (40)	-	22.18% (53)	Q1/06: -2.98%	13.68% (13)	Q1/06: -11.47% Q2/06: -8.49%	17.11% (13)	Q1/06: -8.05% Q2/06: -5.07% Q3/06: +3.42%

Frage 04 :
Hatten Sie für diese Reparatur bzw. Wartung einen Termin vereinbart?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	86.16% (137)	-	95.82% (229)	Q1/06: +9.65%	86.32% (82)	Q1/06: +0.15% Q2/06: -9.50%	89.47% (68)	Q1/06: +3.31% Q2/06: -6.34% Q3/06: +3.16%

Frage 05 :
Wie lange war die Wartezeit für diesen Werkstatttermin?

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	13.84% (22)	-	8.79% (21)	Q1/06: -5.05%	11.58% (11)	Q1/06: -2.26% Q2/06: +2.79%	6.58% (5)	Q1/06: -7.26% Q2/06: -2.21% Q3/06: -5.00%
Tage -> 05-1	44.65% (71)	-	54.81% (131)	Q1/06: +10.16%	55.79% (53)	Q1/06: +11.14% Q2/06: +0.98%	59.21% (45)	Q1/06: +14.56% Q2/06: +4.40% Q3/06: +3.42%
Eine Woche	35.22% (56)	-	26.36% (63)	Q1/06: -8.86%	21.05% (20)	Q1/06: -14.17% Q2/06: -5.31%	30.26% (23)	Q1/06: -4.96% Q2/06: +3.90% Q3/06: +9.21%
1-2 Wochen	5.03% (8)	-	6.69% (16)	Q1/06: +1.66%	10.53% (10)	Q1/06: +5.49% Q2/06: +3.83%	2.63% (2)	Q1/06: -2.40% Q2/06: -4.06% Q3/06: -7.89%
2 Wochen oder mehr	1.26% (2)	-	3.35% (8)	Q1/06: +2.09%	1.05% (1)	Q1/06: -0.21% Q2/06: -2.29%	1.32% (1)	Q1/06: +0.06% Q2/06: -2.03% Q3/06: +0.26%

Frage 05-1 :
Wieviele Tage (1% der Antworten Minimum)

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
0	8.45% (6)	-	7.63% (10)	Q1/06: -0.82%	13.21% (7)	Q1/06: +4.76% Q2/06: +5.57%	8.89% (4)	Q1/06: +0.44% Q2/06: +1.26% Q3/06: -4.32%
2	29.58% (21)	-	25.95% (34)	Q1/06: -3.62%	41.51% (22)	Q1/06: +11.93% Q2/06: +15.56%	22.22% (10)	Q1/06: -7.36% Q2/06: -3.73% Q3/06: -19.29%
1	23.94% (17)	-	31.30% (41)	Q1/06: +7.35%	16.98% (9)	Q1/06: -6.96% Q2/06: -14.32%	22.22% (10)	Q1/06: -1.72% Q2/06: -9.08% Q3/06: +5.24%
3	30.99% (22)	-	23.66% (31)	Q1/06: -7.32%	15.09% (8)	Q1/06: -15.89% Q2/06: -8.57%	31.11% (14)	Q1/06: +0.13% Q2/06: +7.45% Q3/06: +16.02%
4	4.23% (3)	-	7.63% (10)	Q1/06: +3.41%	11.32% (6)	Q1/06: +7.10% Q2/06: +3.69%	11.11% (5)	Q1/06: +6.89% Q2/06: +3.48% Q3/06: -0.21%
5	1.41% (1)	-	3.82% (5)	Q1/06: +2.41%	1.89% (1)	Q1/06: +0.48% Q2/06: -1.93%	4.44% (2)	Q1/06: +3.04% Q2/06: +0.63% Q3/06: +2.56%

Frage 6:
Wie zufrieden waren Sie...

Frage 06A: mit dem Kundenservice Ihrer FIAT/ALFA/LANCIA Werkstatt, bei der Sie die letzte Reparatur /Wartung durchführen haben lassen:	Q1/06	1.52	
	Q2/06	1.45	
	Q3/06	1.29	
	Q4/06	1.35	
Frage 06B: mit der Wartezeit, um diesen Werkstatttermin zu erhalten:	Q1/06	1.39	
	Q2/06	1.42	
	Q3/06	1.27	
	Q4/06	1.42	
Frage 06C: mit der Wartezeit bei der Reparaturannahme Ihres Fahrzeuges:	Q1/06	1.36	
	Q2/06	1.35	
	Q3/06	1.32	
	Q4/06	1.34	
Frage 06D: mit der Freundlichkeit des Personals:	Q1/06	1.31	
	Q2/06	1.28	
	Q3/06	1.24	
	Q4/06	1.26	
Frage 06E: mit der Sauberkeit des Annahme-, Wartebereiches und der Werkstätte:	Q1/06	1.32	
	Q2/06	1.33	
	Q3/06	1.24	
	Q4/06	1.28	
Frage 06F: mit den Erklärungen der durchzuführenden Arbeiten:	Q1/06	1.53	
	Q2/06	1.50	
	Q3/06	1.46	
	Q4/06	1.48	
Frage 06G: mit der Qualität der ausgeführten Arbeiten:	Q1/06	1.59	
	Q2/06	1.52	
	Q3/06	1.31	
	Q4/06	1.63	
Frage 06H: mit der Sauberkeit des Fahrzeuges bei der Fahrzeugübergabe	Q1/06	1.56	
	Q2/06	1.52	
	Q3/06	1.46	
	Q4/06	1.56	
Frage 06I: mit den Erklärungen der Rechnung:	Q1/06	1.50	
	Q2/06	1.58	
	Q3/06	1.44	
	Q4/06	1.69	

**Frage 07 :
Hat man Ihnen bei der Annahme Ihres Fahrzeuges zugehört und Ihre Wünsche schriftlich festgehalten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	3.77% (6)	-	2.09% (5)	Q1/06: -1.68%	5.26% (5)	Q1/06: +1.49% Q2/06: +3.17%	3.95% (3)	Q1/06: +0.17% Q2/06: +1.86% Q3/06: -1.32%
Es wurde zugehört und schriftlich festgehalten	79.87% (127)	-	79.50% (190)	Q1/06: -0.38%	72.63% (69)	Q1/06: -7.24% Q2/06: -6.87%	78.95% (60)	Q1/06: -0.93% Q2/06: -0.55% Q3/06: +6.32%
Es wurde zugehört, aber nichts schriftlich festgehalten	15.09% (24)	-	17.99% (43)	Q1/06: +2.90%	22.11% (21)	Q1/06: +7.01% Q2/06: +4.11%	17.11% (13)	Q1/06: +2.01% Q2/06: -0.89% Q3/06: -5.00%
Es wurde nicht zugehört	1.26% (2)	-	0.42% (1)	Q1/06: -0.84%	0.00% (0)	Q1/06: -1.26% Q2/06: -0.42%	0.00% (0)	Q1/06: -1.26% Q2/06: -0.42% Q3/06: +0.00%

**Frage 08 :
Wurde der Ihnen zugesagte Fertigstellungstermin eingehalten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	88.68% (141)	-	92.05% (220)	Q1/06: +3.37%	93.68% (89)	Q1/06: +5.00% Q2/06: +1.63%	92.11% (70)	Q1/06: +3.43% Q2/06: +0.06% Q3/06: -1.58%

**Frage 08a :
Hat man Sie über die Verzögerung der Reparatur informiert?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	81.82% (9)	-	81.25% (13)	Q1/06: -0.57%	100.00% (2)	Q1/06: +18.18% Q2/06: +18.75%	66.67% (2)	Q1/06: -15.15% Q2/06: -14.58% Q3/06: -33.33%

**Frage 09 :
Wurden alle von Ihnen in Auftrag gegebenen Arbeiten ausgeführt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	85.53% (136)	-	89.96% (215)	Q1/06: +4.42%	86.32% (82)	Q1/06: +0.78% Q2/06: -3.64%	82.89% (63)	Q1/06: -2.64% Q2/06: -7.06% Q3/06: -3.42%

**Frage 10 :
War für die Fertigstellung der Reparatur ein weiterer Besuch in der Werkstatt notwendig?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja -> 10a	22.64% (36)	-	16.74% (40)	Q1/06: -5.91%	13.68% (13)	Q1/06: -8.96% Q2/06: -3.05%	21.05% (16)	Q1/06: -1.59% Q2/06: +4.32% Q3/06: +7.37%

**Frage 10a :
Aus welchem der folgenden Gründe mussten Sie ihr Fahrzeug nochmals in die Werkstatt bringen?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
Benötigte Ersatzteile waren nicht lieferbar	55.56% (20)	-	45.00% (18)	Q1/06: -10.56%	30.77% (4)	Q1/06: -24.79% Q2/06: -14.23%	31.25% (5)	Q1/06: -24.31% Q2/06: -13.75% Q3/06: +0.48%
Der Fehler wurde nicht gefunden	33.33% (12)	-	32.50% (13)	Q1/06: -0.83%	38.46% (5)	Q1/06: +5.13% Q2/06: +5.96%	25.00% (4)	Q1/06: -8.33% Q2/06: -7.50% Q3/06: -13.46%
Die Arbeiten wurden mangelhaft durchgeführt	19.44% (7)	-	20.00% (8)	Q1/06: +0.56%	15.38% (2)	Q1/06: -4.06% Q2/06: -4.62%	31.25% (5)	Q1/06: +11.81% Q2/06: +11.25% Q3/06: +15.87%
Sonstiges	8.33% (3)	-	17.50% (7)	Q1/06: +9.17%	23.08% (3)	Q1/06: +14.74% Q2/06: +5.58%	18.75% (3)	Q1/06: +10.42% Q2/06: +1.25% Q3/06: -4.33%

Frage 11 :**Wurde Ihnen ein Werkstattersatzwagen angeboten?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
nein -> 11a	33.96% (54)	-	34.73% (83)	Q1/06: +0.77%	38.95% (37)	Q1/06: +4.99% Q2/06: +4.22%	32.89% (25)	Q1/06: -1.07% Q2/06: -1.83% Q3/06: -6.05%

Frage 11a :**Hätten Sie bei Ihrem letzten Werkstattbesuch einen Werkstattersatzwagen benötigt?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
ja	35.19% (19)	-	18.07% (15)	Q1/06: -17.11%	16.22% (6)	Q1/06: -18.97% Q2/06: -1.86%	24.00% (6)	Q1/06: -11.19% Q2/06: +5.93% Q3/06: +7.78%

Frage 12 :**Würden Sie das gekaufte Fahrzeug an Freunde, Bekannte, Verwandte weiterempfehlen^?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	3.77% (6)	-	0.84% (2)	Q1/06: -2.94%	4.21% (4)	Q1/06: +0.44% Q2/06: +3.37%	2.63% (2)	Q1/06: -1.14% Q2/06: +1.79% Q3/06: -1.58%
Ja sicher	55.97% (89)	-	62.76% (150)	Q1/06: +6.79%	63.16% (60)	Q1/06: +7.18% Q2/06: +0.40%	65.79% (50)	Q1/06: +9.81% Q2/06: +3.03% Q3/06: +2.63%
Ja wahrscheinlich	22.01% (35)	-	22.59% (54)	Q1/06: +0.58%	23.16% (22)	Q1/06: +1.15% Q2/06: +0.56%	13.16% (10)	Q1/06: -8.85% Q2/06: -9.44% Q3/06: -10.00%
Weiß nicht	6.29% (10)	-	7.11% (17)	Q1/06: +0.82%	2.11% (2)	Q1/06: -4.18% Q2/06: -5.01%	6.58% (5)	Q1/06: +0.29% Q2/06: -0.53% Q3/06: +4.47%
Wahrscheinlich nicht	8.18% (13)	-	3.35% (8)	Q1/06: -4.83%	3.16% (3)	Q1/06: -5.02% Q2/06: -0.19%	5.26% (4)	Q1/06: -2.91% Q2/06: +1.92% Q3/06: +2.11%
Sicher keine Empfehlung	3.77% (6)	-	3.35% (8)	Q1/06: -0.43%	4.21% (4)	Q1/06: +0.44% Q2/06: +0.86%	6.58% (5)	Q1/06: +2.81% Q2/06: +3.23% Q3/06: +2.37%

Frage 13 :**Würden Sie die Werkstätte Ihrer Wahl an Freunde/Bekannte/Verwandte weiterempfehlen?**

Antwort	Q1/06	Vergleich	Q2/06	Vergleich	Q3/06	Vergleich	Q4/06	Vergleich
keine Angabe	4.40% (7)	-	1.67% (4)	Q1/06: -2.73%	4.21% (4)	Q1/06: -0.19% Q2/06: +2.54%	2.63% (2)	Q1/06: -1.77% Q2/06: +0.96% Q3/06: -1.58%
Ja sicher	64.78% (103)	-	64.02% (153)	Q1/06: -0.76%	71.58% (68)	Q1/06: +6.80% Q2/06: +7.56%	68.42% (52)	Q1/06: +3.64% Q2/06: +4.40% Q3/06: -3.16%
Ja wahrscheinlich	17.61% (28)	-	23.43% (56)	Q1/06: +5.82%	15.79% (15)	Q1/06: -1.82% Q2/06: -7.64%	13.16% (10)	Q1/06: -4.45% Q2/06: -10.27% Q3/06: -2.63%
Weiß nicht	4.40% (7)	-	3.77% (9)	Q1/06: -0.64%	3.16% (3)	Q1/06: -1.24% Q2/06: -0.61%	9.21% (7)	Q1/06: +4.81% Q2/06: +5.44% Q3/06: +6.05%
Wahrscheinlich nicht	4.40% (7)	-	2.51% (6)	Q1/06: -1.89%	2.11% (2)	Q1/06: -2.30% Q2/06: -0.41%	1.32% (1)	Q1/06: -3.09% Q2/06: -1.19% Q3/06: -0.79%
Sicher keine Empfehlung	4.40% (7)	-	4.60% (11)	Q1/06: +0.20%	3.16% (3)	Q1/06: -1.24% Q2/06: -1.44%	5.26% (4)	Q1/06: +0.86% Q2/06: +0.66% Q3/06: +2.11%