



Mercedes-Benz

Ansprechpartner:
Konstanze Fiola

Telefon:
+49 30-26 94 2012

Presse-Information

Datum:
17. Juni 2011

J.D. Power VOSSSM Studie

Mercedes-Benz hat im Service auch 2011 die zufriedensten Kunden im Premiumsegment

Berlin – Dem Mercedes-Benz Service gelingt der „Hattrick“: nach 2009 und 2010 hat die Marke mit dem Stern auch 2011 die zufriedensten Kunden im Premiumsegment. In der Kategorie Servicezufriedenheit der aktuellen J.D. Power Vehicle Ownership Satisfaction Study (VOSSSM) Deutschland hat sich die Marke mit dem Stern nach 2009 und 2010 erneut den ersten Rang unter den Premiummarken gesichert. Die Servicezufriedenheit ist in der Umfrage des weltweit renommierten J.D. Power and Associates Instituts neben der Fahrzeugqualität und -attraktivität sowie den Unterhaltskosten eine der Kategorien, die zur Gesamtzufriedenheit mit dem Fahrzeug beitragen.

Befragt wurden für die aktuelle Studie über 17.000 Autofahrer in Deutschland nach Kriterien wie der Freundlichkeit des Serviceberaters, dem Zustand der Serviceeinrichtungen und der Gründlichkeit der geleisteten Servicearbeiten. Im Gesamtindustrieranking in der Kategorie Servicezufriedenheit der

125! Jahre Innovation

Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland, Kommunikation, 10878 Berlin
Mercedes-Benz – Eine Marke der Daimler AG

J.D. Power-Studie belegt Mercedes-Benz den 2. Platz und konnte sich damit um zwei Plätze gegenüber dem Vorjahr steigern. Seite 2

Hans-Bahne Hansen, Mitglied der Geschäftsleitung des Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland (MBVD), verantwortlich für den Vertrieb Service: „Bei der renommierten J.D. Power VOSSSM drei Mal in Folge hervorragend abzuschneiden, ist für uns eine wichtige Bestätigung: Unsere Serviceleistungen kommen kontinuierlich sehr gut bei unseren Kunden an. Dieser Erfolg ist dem hohen Einsatz und der Leidenschaft unserer Servicemannschaft in ganz Deutschland zu verdanken – wir werden weiterhin dafür kämpfen, durch Spitzenleistungen im Servicebereich den Premium- und Qualitätsanspruch der Marke Mercedes-Benz zu unterstreichen.“

Um das hervorragende Qualitätsniveau im Service abzusichern, hat der MBVD ein langfristig und auf Nachhaltigkeit angelegtes Qualitätskonzept, intensive Mitarbeiterschulungen in den Betrieben und regelmäßige interne Überprüfungen etabliert. Neben den J.D. Power VOSSSM Studien haben in den letzten Jahren weitere unabhängige Tests gezeigt, dass Mercedes-Benz hinsichtlich der Servicezufriedenheit eine herausragende Position im deutschen Markt innehat. So belegte die Marke mit dem Stern seit 2006 eine Spitzenposition in den Werkstättentests von ADAC, AUTO BILD, AUTOZEITUNG sowie von auto motor und sport.

In der aktuellen J.D. Power VOSSSM Studie punktet Mercedes-Benz über die Kategorie Service hinaus mit weiteren Siegen. So erhielten sowohl die Mercedes-Benz C-, wie auch die E- und die M-Klasse in ihren jeweiligen Segmenten die besten Noten.

Das weltweit agierende, 1968 gegründete Marktforschungsunternehmen J.D. Power mit Hauptsitz in Los Angeles untersucht regelmäßig die Zufriedenheit von Automobilbesitzern. Für die aktuelle Studie haben die die Marktforschungsspezialisten über 17.000 Autofahrer in Deutschland nach den Erfahrungen mit ihrem Fahrzeug befragt. Alle hatten ihr Automodell bereits seit etwa zwei Jahren gefahren und damit fast 39.000 Kilometer zurückgelegt. Die Untersuchung stützt sich damit auf eine Erfahrung von über 650 Millionen Kilometer im Alltagsbetrieb. Um Stärken und Schwächen jedes Modells zuverlässig erfassen zu können, mussten die Besitzer Gesamtzufriedenheit und Zuverlässigkeit, Attraktivität, Service sowie Unterhaltskosten beurteilen.

Der **Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland (MBVD)** steuert von seiner Zentrale in Berlin den Vertrieb und Service der Marken Mercedes-Benz, smart, Maybach und Fuso in Deutschland. Mit rund 1.200 Mercedes-Benz, 310 smart sowie 140 Fuso Vertriebs- und Servicestützpunkten bietet der MBVD seinen Kunden ein bundesweit dichtes Betreuungsnetz. Weitere Informationen sind im Internet verfügbar unter www.mbvde.de.

Weitere Informationen von Mercedes-Benz sind im Internet verfügbar:

www.media.daimler.com und www.mercedes-benz.de