

FISHBOWL-FOCUS-SESSION

Customer Experience –
was Kunden wirklich wollen und was Autohäuser bieten

Was Sie denken, was der Kunde möchte...

Was der Kunde wirklich möchte...





„Der Wunsch, deine Kunden zu begeistern, wird dich dazu führen, dir ihretwegen etwas auszudenken.“

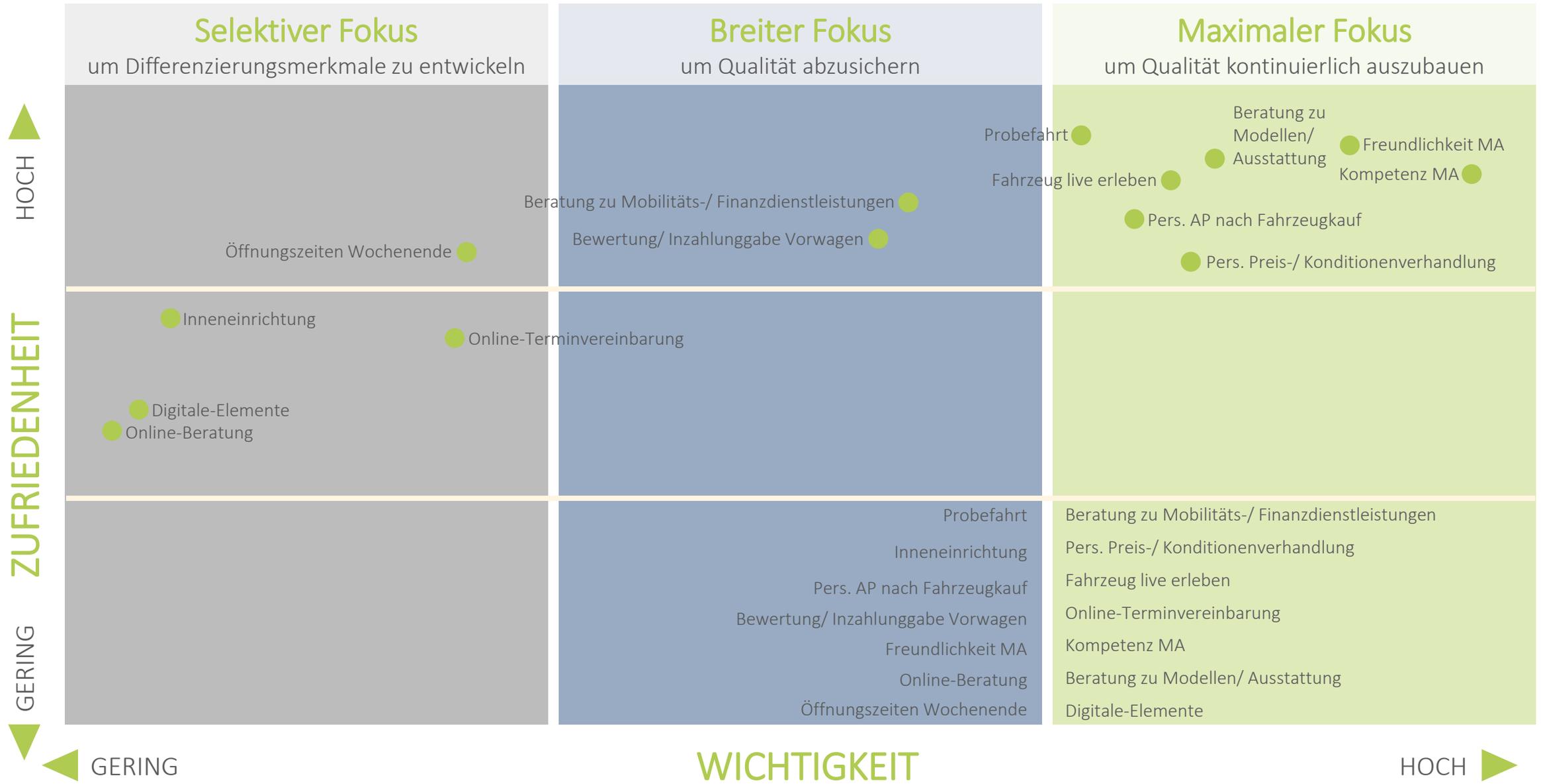
Jeff Bezos, Gründer und CEO von Amazon



„The only reason HUAWEI exists is to serve our customers.“

Ren Zhengfei, Gründer und CEO von HUAWEI





Basis: n= 739 (nur Neuwagenkäufer) | MA = Mitarbeiter, AP = Ansprechpartner

Fragestellung: Wenn Sie auf den zurückliegenden Fahrzeugkaufprozess blicken: Wie wichtig war Ihnen ...? Wie zufrieden waren Sie mit ...? (Top-2-Box: extrem/sehr wichtig/ zufrieden)



Persönliche
Beratung
—
kompetent &
freundlich



Fahrzeug-
präsentation
—
multisensual &
physisch



After-sales
—
verlässlich &
erreichbar



Zu oft werden Dienstleistungen und Kundenprozesse an eigenem Empfinden und nicht nach den tatsächlichen Kundenbedürfnissen ausgerichtet.

- Welche Angebote müssen Autohäuser und Werkstätten schaffen, damit die drei Ziele dauerhaft erreicht werden?*
 - Wie können Zufriedene Kunden zu loyalen Kunden entwickelt werden?*
- 



Persönliche
Beratung
—
kompetent &
freundlich



Fahrzeug-
präsentation
—
multisensual &
physisch



Aftersales
—
verlässlich &
erreichbar

- Telefonie: Hotel-Vorbild

Persönliche Beratung
—
kompetent & freundlich

- Schulung mit Sinn
↳ nachhaltig
- Kunden im Fokus
- Transparenz
- erster Eindruck entscheidend
- Mindset
- individuelle Beratung

Fahrzeugpräsentation
—
multisensual & physisch

- alle Ausstattungen für Kunden sichtbar machen

Aftersales
—
verlässlich & erreichbar

- Verlässlich + Transparenz
- Standardprozesse mit digitalen Tools lösen
- Mindset auf Kunden zentriert
- „operative Hölle“
- KI als Hilfe
↳ Antwortassistent

- Kundenprozesse für Mitarbeiter sichtbar machen

- Operative Entlastung

Quelle: Institut für Automobilwirtschaft 2024

