



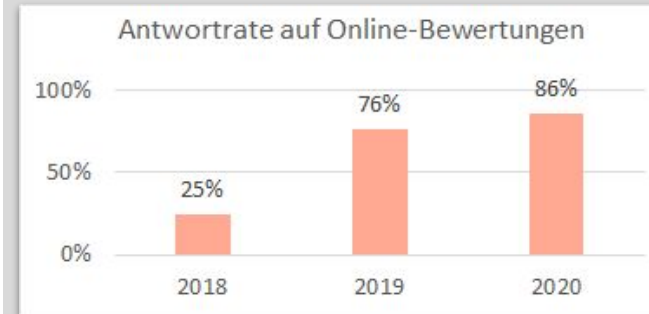
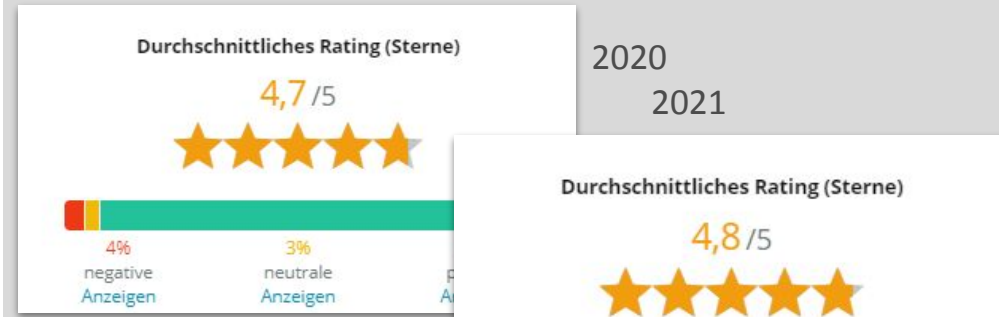
Das Autohaus

Jürgen Wessel
Verkaufsleiter Neuwagen
Auto Epple - Erich Epple GmbH

BEDARF	ENTSCHEIDUNG	ERGEBNISSE
<ul style="list-style-type: none"> Bewertungen aus verschiedenen Quellen (Google, Facebook, mobile.de...) zu überwachen und darauf zu reagieren Mehr Bewertungen generieren Mehr über die Kunden-Bedürfnisse erfahren und den NPS ermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> Eine zentrale Plattform für die Verwaltung, Beantwortung und Abfrage von Bewertungen sowie für Umfragen nutzen, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfahren. Erkenntnisse generieren und Daten aus verschiedenen Arten von Kundeninteraktionen analysieren 	<ul style="list-style-type: none"> Leistungssteigerung: Antwortrate und Kundenzufriedenheit sind seit Beginn der Zusammenarbeit stark gestiegen Besseres Verständnis der Kunden-Stimmung: Mit den Erkenntnissen aus den Kunden-Bewertungen verbessert sich das Verständnis für die Kundenbedürfnisse Verbesserte Reaktionszeit bei Problemen Vermeidung von „Hot Alerts“ vom Hersteller, indem Kundenbeschwerden über Umfragen direkt bei Auto Epple geäußert und zeitnah behandelt werden Verbesserter Reputation Score: der Wert steigt zunehmend und übersteigt heute deutlich den Branchendurchschnitt

SCHLÜSSEL-ERGEBNISSE

<p>94% Positive Bewertungen (2% neutrale Bewertungen)</p>	<p>4,8 Konstant hohe Sternebewertungen (4,7 in 2020 und 4,8 in 2021)</p>	<p>900 Reputation Score in Juni 2021 - 267 höher als der Branchendurchschnitt</p>
--	---	---



Reputation Score Entwicklung 21,13% Anstieg seit Beginn der Zusammenarbeit

