

**LDB Gruppe**

Speed up your business



## Machen Sie aus Ihren Kunden profitable Stammkunden

Mit Kundenbefragungen den Kunden erkunden

FollowUp<sup>CX</sup>

Wie sagte letztens eine Kundin am Telefon: »Sie müssen mich eigentlich nicht anrufen, wenn ich nicht mit Ihnen zufrieden wäre, wäre ich längst bei der Konkurrenz.«

Aber jeder Verkaufsberater im Autohaus hat schon einmal erlebt, dass der Kunde sehr zufrieden mit dem Kauf seines Neuwagens war und trotzdem nicht zum Service gekommen ist. Da werden dann bei der Konkurrenz Ersatzteile geordert oder eine andere Werkstatt getestet. Die Folge sind weniger Umsätze und Gewinn für Ihr Autohaus.



Doch warum ist das so? Obwohl Kundenzufriedenheit heute eifrig proklamiert wird, machen viele Kunden immer wieder schlechte Erfahrungen. Ein negatives Schlüsselerlebnis gerät so schnell zum folgenschweren Moment, der die Loyalität entscheidend beeinflusst. Kennen Sie Ihre Kunden wirklich? Sind Ihre Kunden tatsächlich zufrieden? Wären Ihre Kunden bereit, Ihr Unternehmen, Ihre Marke und Ihre Leistungen weiterzuempfehlen? Können Sie diese Fragen wirklich beantworten?

Wer darüber Bescheid weiß, was seine Kunden an den unterschiedlichen Touchpoints erleben, sichert sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Kundenbefragungen helfen Ihnen, Ihre Kunden besser zu verstehen und Ihren Service auf die persönlichen Bedürfnisse der Kunden auszurichten.

**”** Wenn man gut genug zuhört,  
erklären einem die Kunden  
das Wesentliche.

Kundenbefragungen an sich sind nicht besonders spannend, aber Ihre Kunden sind es!



Um den Kunden langfristig zu binden, muss man als Unternehmen die Kundenloyalität steigern und die Customer Experience, also die Erfahrungen der Kunden mit dem Unternehmen, kontinuierlich verbessern. Nach dem Fahrzeugkauf geht es doch darum, dass der Kunde zum Service wiederkommt und auch sein nächstes Fahrzeug bei Ihnen kauft. Finden Sie heraus, was sich Ihre Kunden wünschen. Und leiten Sie daraus die passenden Maßnahmen ab. Machen Sie die zielgerichteten **Kundenbefragungen** der LDB Gruppe zu einem zentralen Teil Ihrer Marketingmaßnahmen, den niemand kann besser über seine Bedürfnisse sprechen als Ihre Kunden selbst.

## Sehen Sie Ihr Unternehmen durch die Augen Ihrer Kunden

Ihr Kunde ist und bleibt ein rätselhaftes Wesen. Er verschmäht Ihre Angebote im Newsletter oder kommt nicht zu den extra geplanten Events ins Autohaus. Oder noch ärger: Er stellt die Interaktion mit dem Autohaus gänzlich ein. Sendepause. Einfach so. Wer nach einem Kauf- oder Serviceereignis die Zufriedenheit des Kunden nicht erfragt und gegebenenfalls aufgetretene Probleme löst, verliert ihn schnell wieder aus den Augen.

Hohe Kundenzufriedenheit führt zu



Neuwagen Wiederkauf



Cross-Selling



Weiterempfehlung des Unternehmens

Nutzergenerierte Inhalte zählen zu den wichtigsten Faktoren für Unternehmen, wenn es darum geht, die eigene Marke zu fördern und das Image zu verbessern.

- 👍 Welches Bild haben Ihre Kunden von Ihrem Unternehmen?
- 👍 War die Beratung freundlich und verständlich?
- 👍 Welche Kritikpunkte hatte Ihr Kunde beim Kaufprozess?
- 👍 Hat Ihr Kunde Ihr Unternehmen bei seinen Freunden oder auf Facebook empfohlen?



Je mehr ein Unternehmen über seine Kunden weiß, desto enger lässt sich die Kundenbeziehung knüpfen. Dieses Wissen gehört zum wertvollsten Kapital Ihres Unternehmens. Kundenmeinungen in Geschäftserfolg zu verwandeln, ist viel mehr als nur mit dem Kunden zu telefonieren. Kundenzufriedenheit kann für den Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheidend sein. Wissen Sie, was mit Kunden passiert, die sich nicht von Unternehmen wertgeschätzt fühlen? Richtig, sie kehren Ihnen den Rücken zu.

# 75%

der zufriedenen Kunden,  
empfehlen ein Autohaus  
weiter!



## Kundenbefragungen als Erfolgsfaktor



Wer Kunden langfristig binden will, muss sich mit ihnen gemeinsam weiterentwickeln. Es gilt, das Vertrauen der Kunden zu gewinnen und ein Verhältnis, das von Zufriedenheit geprägt ist herzustellen. Kundenloyalität ist das, was die Kunden dazu bewegt, wiederkommen.

Es gibt Kunden, die kommen immer wieder. Andere aber nur einmal und dann nie mehr. Wir finden heraus, woran das liegt und was Ihr Unternehmen tun kann, um das zu ändern.

Im Rahmen von unseren **Kundenbefragungen** ermitteln wir differenziert die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit Ihrem Leistungsangebot und decken Stärken und Schwächen aus Kundensicht auf. Wir lassen Ihre Kunden zu Wort kommen, holen für Sie Kundenmeinungen ein und verschaffen Ihnen ein faktenbasiertes Spiegelbild, indem wir die Kundenzufriedenheit messen und Transparenz als Grundlage für stetige Verbesserungen schaffen.



Wir setzen Sie detailliert über den Status Ihrer Kundenbeziehungen ins Bild.



Wir zeigen Schwachstellen und Handlungsbedarfe aus Kundensicht auf.



Wir ermitteln, wie Produkte oder Services bei Ihren Kunden ankommen.

## Kunden wissen, was ihnen wichtig ist. Wissen Sie es auch?

Wenn man nur wüsste, was Kunden wollen. Was sie lieben. Und wie man sie glücklich macht. Dann wäre Verkaufen so einfach...



Mit den Lösungen der LDB Gruppe erfahren Sie, was Ihre Kunden wirklich wollen, denken, suchen. Und machen Sie aus diesem Informationsvorsprung Ihren Vertriebsturbo. Wie? Ganz einfach: mit dem LDB FollowUp<sup>CX</sup> verschaffen Sie sich einen Marktvorteil gegenüber Ihrer Konkurrenz. Denn so schnell wie Sie reagiert niemand auf Kundenwünsche.

Aber um die Beziehungen zu ihren Kunden und Interessenten zu verstehen, ist es für Unternehmen entscheidend, die Kundenerfahrungen ganzheitlich und aus den unterschiedlichsten Quellen zu erfassen und auszuwerten.

Erhöhen Sie die Aussagekraft von Kundenstimmen durch die Visualisierung der Meinungen Ihrer Kunden. Gewinnen Sie eine detaillierte Einsicht in Ihr Kundenfeedback in dem wir mit **weiteren Tools und Apps**, Ihre unstrukturierten Textinformation (Telefonnotizen, Foren, Supportanfragen und E-Mails) automatisch strukturieren und visualisieren. Finden Sie problemlos die Stimmen der Kunden, die Ihnen erzählen, was wirklich von Bedeutung ist und sehen Sie die Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens aus Kundensicht.

**”** Gute Informationen sind schwer zu bekommen. Noch schwerer ist es, mit ihnen etwas anzufangen.

## Zufriedene Kunden sind Ihre besten Verkäufer

Zeigen Sie, dass Sie Ihren Kunden zuhören und in deren Interesse handeln. Lassen Sie sie wissen, dass Ihnen ihr Feedback wichtig ist und Ihr Lieblingsautohaus Konsequenzen daraus zieht. Veröffentlichen Sie **positive Kundenbewertungen**, die Sie bei unseren Kundenbefragungen erhalten haben. Lassen Sie Ihre Kunden für Sie werben. Mit unserer neuen Lösung **LDB StarRating<sup>CX</sup>** veröffentlichen wir die positiven Kundenmeinungen, die wir bei unseren Kundenbefragungen sammeln. So bauen Ihre Kunden eine stärkere Identifikation mit Ihnen auf – was sie schneller zu Fans Ihres Unternehmens macht.



Machen Ihre Kunden herausragende Kauf- oder Serviceerfahrungen, schützt dies Ihr Unternehmen vor Preiskämpfen und sorgt für höhere Gewinne. Machen Sie es Ihren Kunden schwer, sich an einen anderen Anbieter zu wenden, indem Sie sie regelmäßig nach ihren Erfahrungen befragen – nicht erst, wenn sie abwandern. Machen Sie aus Ihren Kunden loyale Fans Ihres Unternehmens!



# 92%

der Verbraucher finden  
Kundenbewertungen  
wichtig oder sehr wichtig.

## Wir wissen was Ihre Kunden wollen

Hohe Kundenzufriedenheit und die schnelle Reaktion auf veränderte Kundenanforderungen sind für Unternehmen marktentscheidend. Der Schlüssel zu einer hoher Kundenzufriedenheit liegt darin, nicht nur zufriedenstellende Antworten auf die Fragen Ihrer Kunden zu geben, sondern dies frühzeitig zu tun.

Machen Sie aus Ihren Kunden loyale Fans Ihres Unternehmens!

Haben Sie Fragen zum Thema Kundenbefragungen? Wir informieren Sie gern über weitere Lösungsvorschläge.

Weitere Informationen zu unseren Produkten und Lösungen finden Sie unter [www.ldb.de](http://www.ldb.de) oder kontaktieren Sie uns direkt unter [cx@ldb.de](mailto:cx@ldb.de).

Möchten Sie mehr über die Vorteile der LDB CXBox erfahren? [www.ldb-cxbox.de](http://www.ldb-cxbox.de)

„ Zufriedenheit ist der  
Stein der Weisen.  
Zufriedenheit wandelt  
in Gold, was immer sie  
berührt.