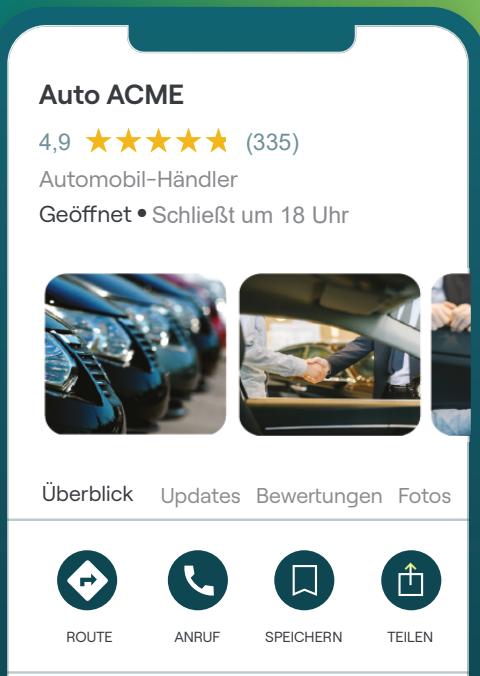


# Reputation

## 6 CX-Tipps für die Automobilindustrie

Wie können Autohäuser und Hersteller ihr Kundenerlebnis (CX) verbessern?

Um das zu erfahren, haben wir für unseren Automotive Reputation Report 2022 fünf Millionen Kundenrezensionen analysiert und Käufer befragt. Hier sind unsere Tipps:



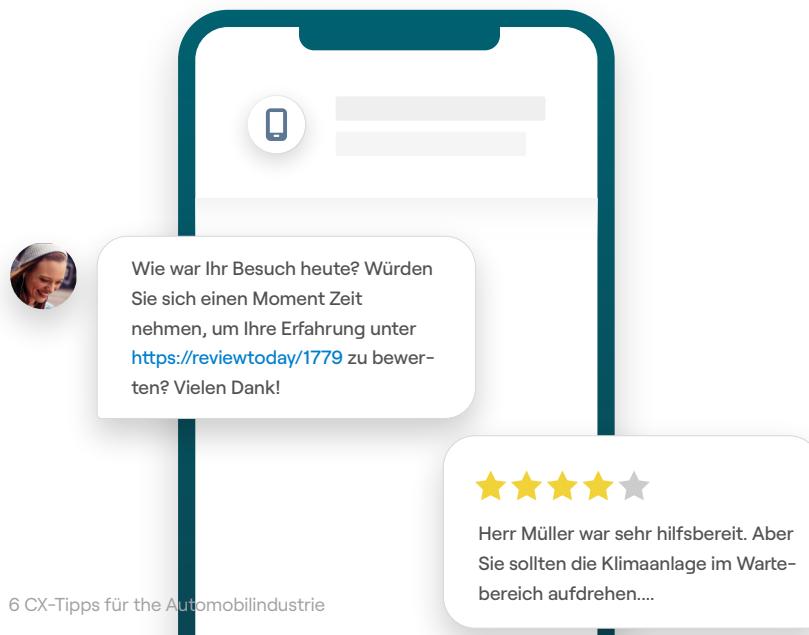
### 1 Bieten Sie großartige Erlebnisse an jedem Touchpoint

- Unsere Umfrage unter Automobilkunden aus dem Jahr 2022 zeigt, dass das Kundenerlebnis bereits mit der Suche beginnt. Automobilunternehmen sollten also überall dort sichtbar sein, wo Kunden online suchen, und eine hervorragende Kundenzufriedenheit bieten. Reagieren Sie sowohl auf Käufer als auch auf bestehende Kunden im Service-Bereich und mit den Chat-Funktionen auf Google Business Profiles, in sozialen Medien, auf Ihrer Website und als Textnachrichten.
- Und stellen Sie sicher, dass Sie den Wert von Google Unternehmensprofilen maximieren. Betreiben Sie für jedes Autohaus so viele Google Unternehmensprofile wie nötig. Aktualisieren Sie Ihre Profile nach Bedarf, wenn Sie einen Händlerstandort eröffnen, schließen oder umbenennen.

**2**

## Erstellen Sie eine Feedback-Schleife

- 65% der befragten Autokunden sagten, dass sie am ehesten über Umfragen Feedback geben. Autohäuser sollten also dieses Instrument nutzen, um nach der Qualität des Kundenerlebnisses zu fragen, das sie bieten.
- Bitten Sie zudem um Bewertungen, reagieren Sie darauf und lernen Sie – insbesondere aus den negativen Rezensionen. Leiten Sie Handlungen ab, beheben Sie Probleme und verbessern Sie Ihr Angebot, damit sich diese nicht wiederholen. All das schafft Vertrauen, das Sie nutzen können, um neue Kunden zu gewinnen und mehr Bestandskunden zu halten.

**3**

## Seien Sie Social

- Social Media Seiten sind Quellen für Echtzeit-Stimmung und Kundenakquise. Engagierte Nutzer werden mit größerer Wahrscheinlichkeit zu wertvollen Leads für Ihr Unternehmen. Halten Sie Ihre Profile auf dem neuesten Stand, vor allem, wenn Sie Standorte umbenennen, neue eröffnen oder aufgeben.
- Nutzen Sie Social Listening Tools, um Echtzeit-Feedback zu Ihrer Marke, Ihren Konkurrenten und der Stimmung Ihrer Kunden zu erfassen. So bleiben Sie auf dem Laufenden bei Problemen, die in den sozialen Netzwerken auftauchen.

### PRO TIPP

**55%** der Verbraucher lernen neue Marken auf Social Media kennen – verpassen Sie nicht diese Gelegenheit, neue Kunden zu gewinnen.

**4**

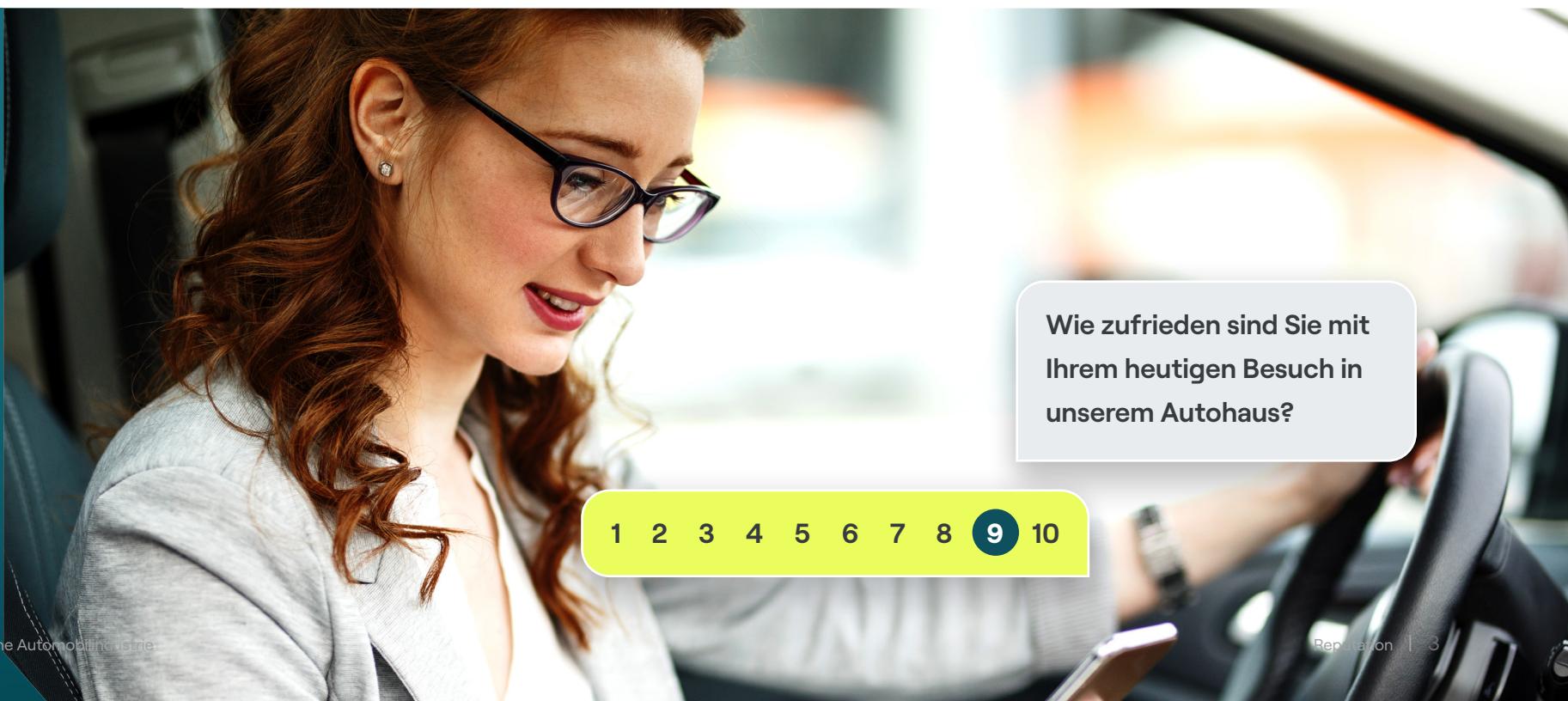
## Seien Sie reaktionsfähig mit Technologie

- 40 % der Verbraucher erwarten von Autohäusern eine Antwort auf alle Nachrichten innerhalb einer **Stunde**, einschließlich auf Text-Nachrichten, Google Business Messages und Social Apps.
- Nutzen Sie künstliche Intelligenz, um Antworten auf häufig gestellte Fragen zu automatisieren, während komplexe Fragen von Menschen bearbeitet werden. Verwalten Sie die gesamte Kommunikation in einem einzigen Dashboard mit einem universellen Posteingang für alle Nachrichten.

**5**

## Zentralisieren Sie CX Daten

Konsolidieren Sie Ihre CX-Daten in einer einzigen Ansicht, damit Sie überall dort, wo Ihre Kunden sich äußern – von Umfragen über Bewertungen bis hin zu Social Messaging – **wertvolle Erkenntnisse gewinnen können**. Investieren Sie in eine einzige automatisierte Plattform zum Sammeln, Verwalten und Auswerten öffentlicher (z.B. Bewertungen) und nicht-öffentlicher (z.B. Umfragen) Daten, um ein vollständiges Bild des Kundenfeedbacks zu erhalten.



6

## Machen Sie Ihre Händler "menschlich"

- Nutzen Sie soziale Medien, Google Business-Einträge, Ihre Website und jeden anderen möglichen Kontaktpunkt, um Kunden mit Ihrer Marke vertraut zu machen.
- Befähigen Sie Ihr Verkaufsteam, in den sozialen Medien über das Autohaus und sein Engagement für die Kunden zu sprechen. Jeder in Ihrem Autohaus könnte ein Markenbotschafter sein.

