

Autohäuser im Zufriedenheits-Check: Das sind die größten Herausforderungen im Kundenservice

- **Kommunikationsplattform Superchat analysiert den Kundenservice der 30 bestbewerteten Autohäuser**
- **Autohändler bisher nicht auf der Überholspur: Schnelligkeit und Einfachheit ausbaufähig**
- **Negative Kritik richtet sich vorwiegend an den Telefonkontakt**

Berlin, 28.02.2022 – Die Deutschen lieben ihr Auto – besonders bei dieser Anschaffung wird daher eine überdurchschnittliche Betreuung erwartet. Denn drei Viertel der Deutschen sehen das Auto als einen wichtigen Bestandteil ihres Alltags. 85 Prozent der Verbraucher:innen vertrauen daher bei der Wahl des Autohändlers auf Kundenempfehlungen und Online-Bewertungen. Mit welchen Herausforderungen Automobilhändler im Kundenservice derzeit kämpfen und an welchen Punkten der Service noch verbesserungsfähig ist, zeigt eine aktuelle Analyse der Kommunikationsplattform Superchat (www.superchat.de), die alle relevanten Kommunikationskanäle bündelt und so Kundenzufriedenheit und Umsatz stärkt.

Autohändler bisher nicht auf der Überholspur: Schnelligkeit und Einfachheit ausbaufähig

Die Ergebnisse der Bewertungen zeigen, dass die meisten der Autohäuser den Kernanforderungen an den Kundenservice im Hinblick auf Freundlichkeit (2.210 Nennungen) und Kompetenz (1.094 Nennungen) gerecht werden. Anforderungen wie Schnelligkeit und Einfachheit sind ohne Multichannel-Angebot jedoch noch schwer umsetzbar: Mit 169 Nennungen wird das Kundenerlebnis als spät und mit 169 Nennungen als lang, wahrgenommen. Nachweislich steigert eine Rückmeldung in den ersten 15 Minuten nach Anfrage die Abschlusswahrscheinlichkeit aber um 12 Prozent. Ein potenzieller Kunde eines Ford-Händlers berichtet, nach mehrfachen Versuchen innerhalb von einer Woche und der Kontaktaufnahme zu drei verschiedenen Mitarbeitern, keine Rückmeldung erhalten zu haben.

Als kompliziert wird das Kundenerlebnis, mit 99 Nennungen, und als schlecht, mit 114 Nennungen bewertet. Verbraucher:innen kritisieren in diesem Zusammenhang am häufigsten vergessene Fahrzeugbriefe, nicht eingehaltene Fristen und vergessene Rückmeldungen per E-Mail oder Telefon.

Yilmaz Köknar, Co-Founder und CEO von Superchat, kommentiert die Analyse:

“Über 90 Prozent aller Anfragen an unsere Kunden aus der Automobilbranche laufen heutzutage über WhatsApp. Unsere All-In-One-Plattform bietet den Vorteil, dass der Zugriff auf Kundenanfragen für Mitarbeiter:innen verschiedener Abteilungen zeitgleich verfügbar ist – ob Vertrieb, Lager oder Werkstatt. Eine Rückmeldung vom jeweiligen Experten des Unternehmens ist somit innerhalb kürzester Zeit möglich. Bilder, Dokumente oder Dateien können unkompliziert über die gängigen Messenger-Kanäle versendet werden. Unsere Plattform kann von Unternehmen als variable Unterstützung unterschiedlichster Bereiche eingesetzt werden. Andere Unternehmen nutzen WhatsApp priorisiert zur Terminvereinbarung, einer abschließenden Evaluierung und Versendung einer Bewertungserinnerung.”

Großteil der 1 bis 2-Sternebewertungen kritisieren den Telefonkontakt

384 Bewertungen der bestbewerteten Autohäuser befinden sich unter dem Mittelmaß und verzeichnen eine Bewertung mit ein oder zwei Sternen. Der häufigste Beschwerdegrund, mit fast doppelt so vielen Nennungen wie dem Preis (24 Nennungen), ist der Telefonkontakt (48 Nennungen). Die gesamte Serviceleistung fällt mit 56 Nennungen negativ auf und wird in 33 Fällen als unfreundlich wahrgenommen. Verbraucher:innen bemängeln in diesem Zusammenhang ebenfalls Zeitmangel aufgrund von unzureichender Organisation. (Potenzielle) Kundschaft wünscht sich an dieser Stelle vermehrt eine individuelle Betreuung.

“Nur durch ein nachhaltig positives Kundenerlebnis ist es heutzutage möglich, Verbraucher:innen langfristig zu binden und sich von der Konkurrenz am Markt abzusetzen. Die Anforderungen an Unternehmen haben sich in den letzten Jahren deutlich verändert. Vorreiter im Kundenservice bieten durch ein breites Spektrum an Interaktionsmöglichkeiten, einfache und schnelle Optionen Kundenanfragen und Probleme zu lösen. Auch die Automobilbranche steht vor einem Richtungswechsel,” führt Yilmaz Köknar fort.

Alle Ergebnisse der Untersuchung finden Sie auch unter folgendem Link:

<https://www.superchat.de/blog-artikel/autohaeuser-im-check-herausforderungen-kundenservice>

Über die Untersuchung

Die Auswahl der Autohäuser basiert auf der Umfrage zu Deutschlands besten Autohändler 2021 von Autobild und Statista. Für die Analyse wurden 30 Autohändler miteinander verglichen und hingehend der Keywords Service, Support, Preis, Beratung, Wartezeit, Termin, Personal, Mitarbeiter, Kontakt, Abwicklung, Betreuung, Qualität und dem Inhalt von über 5.000 Google-Bewertungen analysiert. Mithilfe dieser Keywords kann das

Kundenerlebnis gesamtheitlich umfasst werden.

Über Superchat

Superchat (www.superchat.de) ist eine Kommunikationsplattform, die alle relevanten Kommunikationskanäle, wie E-Mail, WhatsApp Business, Google Business Chat, Facebook, Instagram, SMS und Webchat, in einem Posteingang bündelt. Damit vereinfacht Superchat für kleine und mittelständische Unternehmen die Kundenkommunikation und bietet eine effiziente Lösung, alle Bereiche der Customer Journey digital abzuwickeln, ohne den persönlichen Kontakt zu den Kunden zu verlieren. Mitteilungen, Hilfestellungen, Promotionen und Bewertungsanfragen können unkompliziert per Link und über eine Benutzeroberfläche an Kunden und Kundinnen kommuniziert werden. Das Start-up wurde 2020 von Yilmaz Köknar und Mika Hally gegründet, beschäftigt derzeit 20 Mitarbeitende und hat seinen Sitz in Berlin.