



Case Study – LDB ImageBuilder für den Autohandel

Mehr Sterne – Mehr Umsatz

Markenhändler steigert mit LDB ImageBuilder die positiven Google-Bewertungen und damit seine Verkaufszahlen.

»Bevor wir LDB ImageBuilder nutzten, hatten wir durchschnittlich nur 2-3 Google-Bewertungen im Monat. In Anbetracht unserer hohen Kundenzufriedenheit war das nicht optimal.«



Ergebnisse:



115 %
Mehr Bewertungen

Die Quote der positiven (4-5 Sterne) Bewertungen steigerte sich um 115 Prozent.

94 %
Positive Bewertungen

94 Prozent der Kunden bewerteten das Autohaus mit 4 oder 5 Sternen.

68 %
Steigerung Score

Die Sterne-Bewertungen konnten um 68 Prozent (von 3,2 auf 4,7 Sterne) verbessert werden.

17 %
Steigerung Leadquote

Die Online-Anfragen steigerten sich um 17 Prozent.

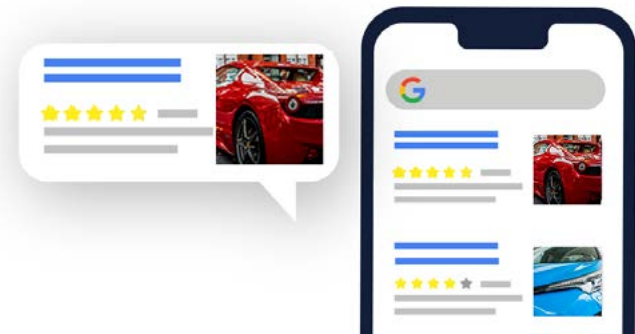


»Google präsentiert in den Suchergebnissen die Bewertungen für Unternehmen sichtbar vor anderen, organischen Suchergebnissen. Wenn sich also Kaufinteressenten online informieren, prägen die gelben Google-Sterne und Bewertungen anderer Käufer den ersten Eindruck über einen Händler.«

Hintergrund

Wenn Kunden nach einem neuen Auto suchen, sind Sternebewertungen und Rezensionen der erste Eindruck, den sie von einem Autohaus bekommen. Laut der Automobilzeitschrift Automotive News nutzen 91 Prozent der Käufer Online-Rezensionen, um zu entscheiden, welches Autohaus sie zuerst besuchen. 81 Prozent der Neuwagenkäufer nutzten 2019 Informationen aus dem Internet für den Kaufprozess (DAT-Report 2018) und davon nutzten mehr als 90 Prozent die Google-Suchmaschine für die Händlersuche. Dabei machten 75 Prozent der Kunden die Händlerwahl davon abhängig, wie die aktuellen Kundenbewertungen des Autohauses ausgefallen sind!

Doch wie genau beeinflussen die Google-Sterne und Erfahrungsberichte das Käuferverhalten? Wir haben in einer Fallstudie untersucht, wie ein Autohaus durch den Einsatz des **LDB ImageBuilder** seine Google-Reputation steigern konnte.



»Mehr als 80 Prozent der Neuwagenkäufer und fast 100 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer beginnen ihre Überlegungen zum Kauf eines Fahrzeuges online.«

Ausgangssituation

Das untersuchte Autohaus befragt bereits alle Kunden aktiv nach ihrer Zufriedenheit mit dem Unternehmen und seinen Dienstleistungen. Die durchschnittliche Zufriedenheit mit dem Autohaus liegt bei 93 Prozent. Dieses gute Ergebnis spiegelte sich nicht in den Google-Bewertungen wieder. Monatlich gaben nur 3-5 Kunden eine Bewertung auf Google ab.

Zusätzlich zur Onlinebefragung nach der Zufriedenheit wollte das Autohaus daher seine zufriedenen Kunden zu einer Google-Bewertung animieren.



Ziele

Bewertungen sind heute zu einem festen Bestandteil in der digitalen Welt geworden. Daher ist es für Händler wichtig, das Potenzial von positiven Kundenbewertungen auszuschöpfen. Das untersuchte Autohaus hat eine hohe Kundenzufriedenheit. Mit der Integration des **LDB ImageBuilder** sollte sich diese hohe Zufriedenheit auch bei den Google-Bewertungen widerspiegeln.

Das Ziel von **LDB ImageBuilder** ist es, ein aktives Empfehlungsmanagement im Autohaus zu installieren und die zufriedenen Kunden zu einer positiven Google-Bewertung zu bewegen.

Dabei sollte die Bewertung den Kunden so einfach wie möglich gemacht werden. Gleichzeitig sollten negative Bewertungen vermieden und das Ranking verbessert werden.

Ziele in Kürze:

- ★ Verbesserung der Google-Bewertungen
- ★ Erhöhung der Bewertungsanzahl
- ★ Verringerung der negativen Google-Bewertungen
- ★ Erhöhung des Ranking bei der Google-Suche
- ★ Verbesserung der Online-Leadgenerierung



»Die Google Sterne machen unser Autohaus zu einem echten Eyecatcher in der Google-Suche und steigern nachweislich das Ranking in den Suchergebnissen und die Klickrate auf unserer Webseite.«

Lösung und Prozess

Das untersuchte Autohaus befragt bereits alle Kunden aktiv nach ihrer Zufriedenheit. Mit der LDB Lösung **ImageBuilder** versendet der Händler über das Online-Portal CXBox automatisch E-Mails mit einem Fragebogen an alle Kunden nach einem Servicebesuch oder Kaufereignis. Hier können Kunden das Unternehmen mit einem 5-Sterne-System bewerten.

Bei positiven Bewertungen (4 oder 5 Sterne) wird der Befragte zusätzlich gebeten, eine Google Rezension zu erstellen. Dazu muss der Kunde nur auf einen Link klicken, der nach der Zufriedenheitsbefragung erscheint.

Bei einer Bewertung die niedriger als 4 Sterne ausfällt, erhält der Kunde einen Link zu einem erweiterten Zufriedenheitsfragebogen, wo er detaillierter zu seinen Erfahrungen Auskunft geben kann.

115%

**MEHR POSITIVE
BEWERTUNGEN**

68%

**STEIGERUNG DES
GOOGLE SCORE**

Ergebnis

Das Autohaus versendet pro Monat durchschnittlich 425 E-Mails mit einer Zufriedenheitsbefragung an seine Kunden. Die durchschnittliche Klickrate liegt bei 40 Prozent. Im untersuchten Zeitraum bewerteten 94 Prozent der Kunden das Autohaus mit 4 oder 5 Sternen. Mehr als die Hälfte (65 Prozent) dieser Kunden klickte auf den weiterführenden Link, um eine Google-Rezension zu veröffentlichen.

Mit dieser Quote konnte das Autohaus die Anzahl der positiven Bewertungen im untersuchten Zeitraum um 115 Prozent steigern. Die Sterne-Bewertungen konnten um 68 Prozent (von 3,2 auf 4,7 Sterne) verbessert werden.

Bei einer Bewertung die niedriger als 4 Sterne ausfiel (6 Prozent), erhielt der Kunde einen Link zum erweiterten Zufriedenheitsfragebogen. Auf diese Weise konnte das Autohaus wertvolles Feedback für das Unternehmen gewinnen und sorgte gleichzeitig dafür, dass negative Rezensionen nicht gleich in die Öffentlichkeit gelangten.

Lösung auf einen Blick

LDB ImageBuilder

Mehr Umsatz mit Google-Sternen

- ★ Mehr positive Google-Bewertungen
- ★ Besserer Google Score
- ★ Besseres Ranking
- ★ Mehr Online-Leads
- ★ Mehr Umsatz, mehr Gewinn

LDB
Gruppe

LDB Gruppe
Goslarer Platz 8-9
10589 Berlin
Tel: 030 390 45-0
Mail: cx@ldb.de

Fazit

Mit Hilfe der Integration von **LDB ImageBuilder** konnte das Autohaus die positiven Google-Bewertungen im untersuchten Zeitraum mehr als verdoppeln. Das Ranking konnte von von 3,2 auf 4,7 Sterne verbessert werden. Zudem konnte das Autohaus die Online-Leadgenerierung um 15 Prozent steigern und darüber einen 19-prozentigen Umsatzzuwachs erzielen.

