



## Starten Sie jetzt mit der Steigerung Ihrer Kundenzufriedenheit

Wären Ihre Kunden bereit, Ihr Unternehmen und Ihre Leistungen weiterzuempfehlen? Mit dem vielfach ausgezeichneten Kundenbefragungs-Tool LDB FollowUp gibt die LDB Gruppe seit 1973 Autohändlern die Möglichkeit, auf die Stimme ihrer Kunden zu hören, um dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus zu sein.



Online- oder Offline Befragungen möglich



Verbessert die Kundenbindung



Händlerziele werden einfacher erfüllt

## Ihre Kunden im Mittelpunkt

Der Anruf nach dem Werkstattbesuch oder dem Fahrzeugkauf gibt Ihnen aufschlussreiches Feedback, um Ihre Serviceleistung zu überprüfen und weitere Erkenntnisse für das Beschwerdemanagement zu gewinnen.

I. Nach einem Fahrzeugkauf oder Servicebesuch rufen wir Ihre Kunden an und fragen nach ihrer Zufriedenheit.

II. Ist Ihr Kunde zufrieden, tragen wir das Ergebnis mit dem O-Ton in Ihre CXBox ein.

III. Erfahren unsere Mitarbeiter im Gespräch, dass Ihr Kunde unzufrieden war, informieren wir den Servicemitarbeiter über das Eskalationssystem der CXBox.

IV. Der zuständige Mitarbeiter erhält eine E-Mail über den Vorgang und kann sofort den Kunden kontaktieren und den Vorgang bearbeiten



Mit dem LDB FollowUp erhalten Sie die Voraussetzung für eine effektive Kundenbefragung nach einem Fahrzeugkauf oder einem Werkstattbesuch. Setzen Sie proaktive Telefon- oder Online-Befragungen mit unserer Hilfe um, und finden Sie heraus, wie zufrieden Ihre Kunden wirklich sind.

## Tools

### LDB CallManager

Telefonzentrale / Überlauftelefonie - optional mit Terminierung in Ihrem Onlineplaner (WPS/TKP/KICK)

### LDB FollowUp

Individuelle Zufriedenheitsbefragungen nach Verkauf oder Service. Als Telefonreport oder Onlinebefragung buchbar.

### LDB Memo

Manuelle Aufnahme von Kundenanfragen, Nachrichten oder Mitteilungen inkl. Ticketfunktion.

### LDB WebRequest

Integrierung von Kundenanfragen über Fahrzeugbörsen, E-Mail oder Kontaktformularen.

### LDB SocialRequest

Integrierung von Kundenanfragen über SocialMedia-Kanälen.

### LDB TeamPlanner

Einfaches Team- und Zeitmanagement für Autohäuser.

## Apps

### LDB ImageBuilder

App zur Steigerung der Reputation auf Google oder Facebook.

### LDB StarRating

Empfehlungsmarketing per FollowUp<sup>CX</sup>. In Kooperation mit **Die Autohauskenner**.

### LDB Track&Connect

Automatisierte Statusnachrichten an Kunden. Tracking und E-Mail-Kommunikation via CXBox.

### LDB MailCollect

DSGVO konforme Einholung von E-Mail-Adressen.

Die CXBox ist Ihr Kundenkommunikations-Baukasten, der sich Ihren Bedürfnissen anpasst. Buchen Sie nur die Tools und Apps, die Sie für Ihre Kundenkommunikation und Leadgenerierung benötigen.

Commercial	Business	Enterprise
<b>129 €</b> pro Monat/Standort	<b>189 €</b> pro Monat/Standort	<b>249 €</b> pro Monat/Standort
2 Tools inkl.	3 Tools inkl.	Alle Tools inkl.
Zugang zur CXBox	Zugang zur CXBox	Zugang zur CXBox
Eskalationssystem	Eskalationssystem	Eskalationssystem
Digitales Handbuch	Digitales Handbuch	Digitales Handbuch
SMS & E-Mail	SMS & E-Mail	SMS & E-Mail
GroupManager inkl.	GroupManager inkl.	GroupManager inkl.
Track&Connect inkl.	Track&Connect inkl.	Track&Connect inkl.
Apps zubuchbar	Apps zubuchbar	Apps zubuchbar
Auswertung und Reporting	Auswertung und Reporting	Auswertung und Reporting
Wissensdatenbank	Wissensdatenbank	Wissensdatenbank