

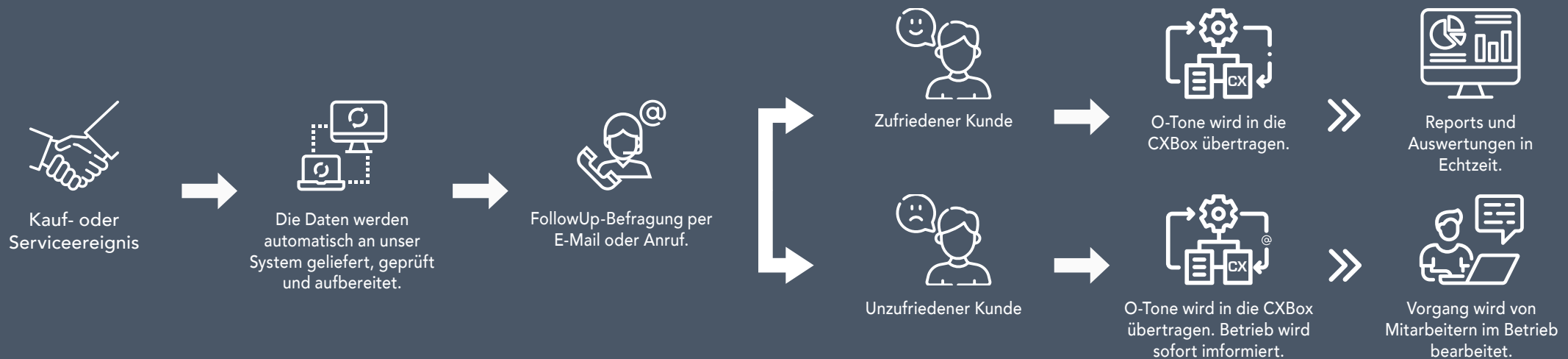


Bleiben Sie mit Ihren Kunden im Gespräch - mit FollowUp-Befragungen.

Den Kunden in den Mittelpunkt stellen

Kundenbefragungen sind unverzichtbar. Ob klassische Telefon- oder E-Mail-Befragungen, sie bleiben ein wichtiges Instrument bei der gezielten Steuerung von Kundenservice und zur Steigerung der Kundenloyalität. Auch viele Hersteller und Importeure erwarten, dass Autohauskunden nach dem Werkstattbesuch oder nach dem Kauf eines Fahrzeugs befragt werden. Mit dem LDB FollowUp geben wir Autohändlern seit 1973 die Möglichkeit auf die Stimme Ihrer Kunden zu hören.

Automatischer Prozess mit integrierten Eskalationssystem



Hören Sie auf Ihre Kunden und erfahren Sie, was sie wirklich wollen

Auf die Stimme der Kunden zu hören, ist viel wichtiger, als nur ihre Zufriedenheit zu messen. Mit dem LDB FollowUp sprechen Sie Ihre Kunden direkt an und erfragen dabei die aktuellen Meinungen und erhalten Verbesserungsvorschläge. Werten Sie die Ergebnisse aus und nutzen Sie diese, um sie in Ihre Prozesse und Leistungen einfließen zu lassen. Mit unserem integrierten Eskalationssystem können Sie dabei schnell auf negative Kundenerfahrungen reagieren und sofort abstellen.



ISO-konform

Mit dem FollowUp helfen wir Ihnen, die Service-Qualität im Betrieb kontinuierlich zu verbessern. Die FollowUp-Maßnahmenblätter aus unseren Kundenbefragungen können direkt für Ihr Qualitätsmanagement oder für die ISO Zertifizierung genutzt werden.



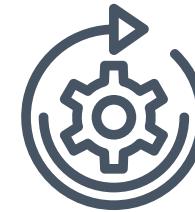
Bonusrelevant

Viele Hersteller und Importeure erwarten, dass Kunden nach einem Service- oder Kaufereignis befragt werden, wie sie mit den Leistungen des Autohauses zufrieden waren. Mit dem LDB FollowUp automatisieren Sie diese Prozesse und erreichen spielend die ambitionierten Herstellerziele.



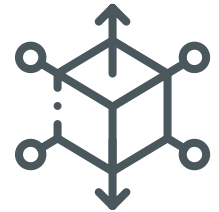
Authentisch

Je mehr ein Unternehmen über seine Kunden weiß, desto enger lässt sich die Kundenbeziehung knüpfen. Wir sammeln bei unseren Befragungen den O-Ton Ihrer Kunden und bereiten die Stimmen Ihrer Kunden für weitere Auswertungen und Maßnahmen in der CXBox auf.



Automatisiert

Der FollowUp-Prozess ist vollständig automatisiert. Nach jedem Kauf- oder Serviceereignis werden – nach Ihren Wünschen – Kunden via E-Mail oder telefonisch nach Ihrer Zufriedenheit befragt und das erhaltene Feedback direkt in der CXBox aufbereitet.



Kombinierbar

Erweitern Sie den FollowUp mit der MailCollect-App, um regelmäßig DSGVO-konform verifizierte E-Mail-Adressen für den FollowUp zu generieren. Oder kombinieren Sie den FollowUp mit dem Imagebuilder für mehr und bessere Online-Bewertungen auf Google.

Mehr als 1.800 Kunden sind vom LDB FollowUp begeistert

200
TSD

2022 haben wir mehr als 200.000 Zufriedenheitsbefragungen für unsere Kunden durchgeführt.

92%

92.8 Prozent der Befragten waren mit dem Autohaus zufrieden oder sehr zufrieden.

1%

Nur 0.9 Prozent der von den Betrieben gelieferten Adressen konnten nicht erreicht werden.



Möchten auch Sie die Nr. 1 bei Kundenbefragungen für den Autohandel kennenlernen? Rufen Sie uns an, wir zeigen Ihnen gerne persönlich die Möglichkeiten unserer Lösung. Unser gesamtes Team ist für Sie da.

Ihr LDB Team

LDB Kundenmanagement
Phone +49 30 390 45 0
Fax +49 30 390 45 65
kundenmanagement@ldb.de