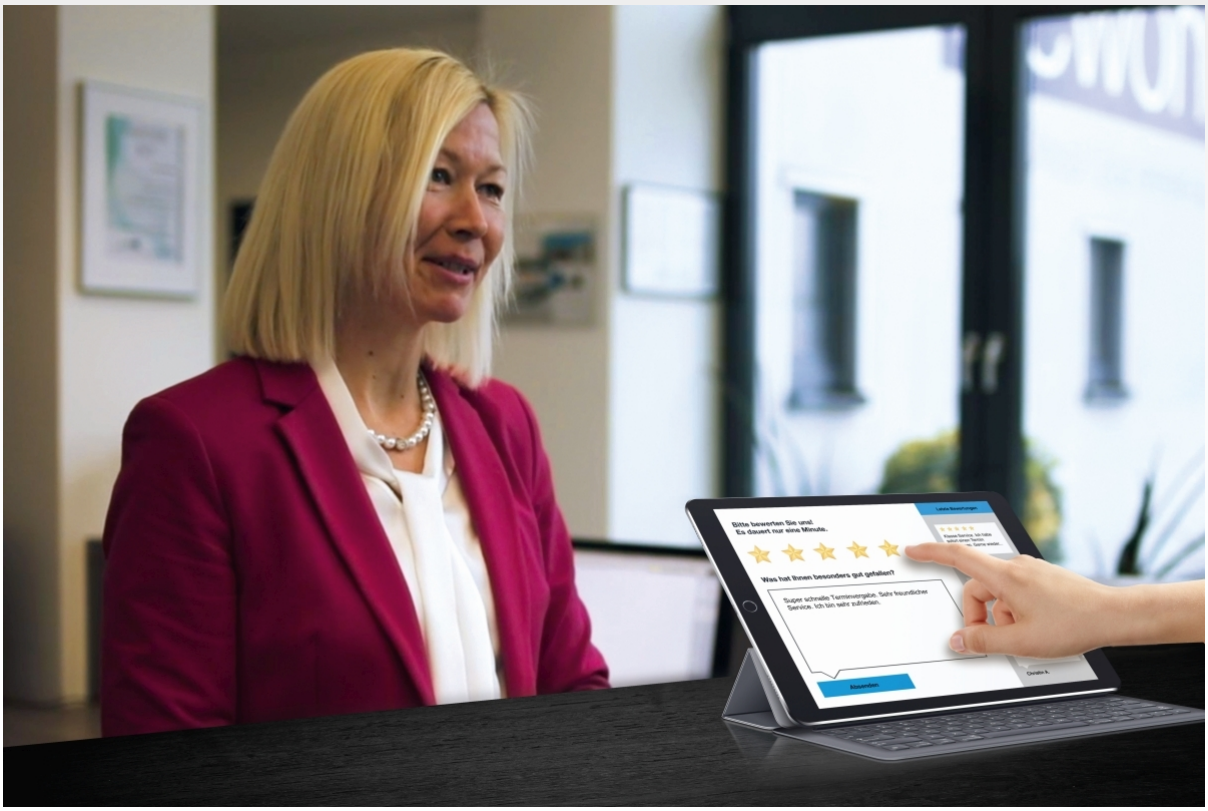
SCHADEN.NEWS









05.12.2018

"DIE STERNE WERTEN UNSERE WEBSITE AUF"

177 Kundenbewertungen, davon die allermeisten mit 5 Sternen – wer sich auf der Website der Lackiererei Konowski aus Haselünne informiert, bekommt sofort den Eindruck, dass hier ausgezeichnete Arbeit geleistet wird. Grund dafür sind neben dem professionellen Internetauftritt die vielen Stimmen zufriedener Kunden, die dort eingeblendet werden. Inhaber André Konowski sammelt seit zwei Jahren Bewertungen bei werkstattqualität.de, zunächst als Pilotnutzer, inzwischen ganz regulär. Er ist überzeugt: "Die Einbindung der Kundenbewertungen wertet unsere Website sehr auf." Die Deutsche Automobil Treuhand (DAT) stellte die Plattform im September auf der Automechanika vor. „Wir haben mit der Vermarktung dieses Produkts gerade begonnen, rechnen aber mit einer hohen Nachfrage, denn werkstattqualität.de hilft den Betrieben und ist zudem bis Ende 2019 kostenfrei für bestehende SilverDAT-Kunden“, erklärt Dr. Martin Endlein, Leiter DAT-Unternehmenskommunikation.

KUNDEN DIREKT ANSPRECHEN

Im 14-Mann-Betrieb im Emsland ist die Kundenbewertung inzwischen fest in die Abläufe bei der Fahrzeugübergabe eingebettet. "Unsere drei Mitarbeiter im Kundenkontakt sprechen den Kunden direkt darauf an, dass sie eine Bewertung abgeben können", erklärt der Inhaber. Dafür gibt es in der Lackiererei Konowski ein eigenes Tablet, an dem Kunden bei der Abholung direkt ihr Feedback abgeben können. Die Bewertung dauere dabei kaum länger als eine Minute. Konowskis Erfahrung:

Etwa 80 Prozent der Kunden sind gern bereit, eine kurze Notiz oder zumindest ein paar Sterne zu hinterlassen.

VERSAND DIREKT AUS DEM SYSTEM

Da die Erstellung einer Bewertung an die Rechnungsnummer gekoppelt ist, können nur tatsächliche Kunden eine Bewertung abgeben. Dabei könne der Werkstattmitarbeiter auch direkt aus der Anwendung heraus eine E-Mail mit Link zur Bewertung verschicken. Das sei besonders praktisch, wenn es mit der Bewertung im Betrieb einmal nicht direkt geklappt hat, weil es etwa zu stressig war oder der Kunde es eilig hatte. Allerdings ist diese Funktion für André Konowski nur eine Ergänzung zur Bewertung direkt im Betrieb, denn: "Die Rücklaufquote ist deutlich geringer. Bitten wir unsere Kunden per Mail um eine Bewertung, reagiert nur etwa die Hälfte."

PRAXISTIPP: DRANBLEIBEN

Worauf sollte ein Betrieb nun achten, wenn er mit werkstattqualität.de starten möchte? Der Unternehmer aus Haselünne ist davon überzeugt, dass der Erfolg in der regelmäßigen Pflege der Plattform liegt. Das heißt: "Auch nach zwei Jahren im Einsatz müssen wir alle immer wieder daran denken und uns gegenseitig daran erinnern, unsere Kunden um Bewertungen zu bitten. Geschieht das nicht, schläft so etwas schnell ein."