05.12.2018

# SIE WISSEN, WAS SIE KÖNNEN – IHRE KUNDEN AUCH?

Was bringen Qualitäts- und Prüfsiegel der Werkstatt? Nabelschau oder selbstbewusste Eigenvermarktung? Schließlich gehört Klappern doch zum Handwerk – oder nicht?

Fakt ist: Neben der fachlich einwandfreien Reparatur muss die Werkstatt auch in der Kundenkommunikation fit sein – das beginnt bei den vertrauensstiftenden Siegeln im Eingangsbereich und reicht bis zur professionellen Kundenansprache. Und zwar nicht nur in der Annahme, sondern in jedem einzelnen Bereich des Betriebs.

Wem das gelingt, der schafft eine stabile Kundenbeziehung, bei der der Autofahrer den Hof zufrieden verlässt und gern wiederkommt. Diese positive Erfahrung kann Ihnen auch in der digitalen Welt helfen. Dort ist Vertrauen schließlich die entscheidende Währung – und jeder zufriedene Kunde zahlt auf Ihr Vertrauenskonto ein. Denn eine gute Kundenbewertung ist mehr wert als jede Anzeigenschaltung. Wichtig dabei: gute Bewertungen sichtbar darstellen. Das erhöht die Chance, dass sich potenzielle neue Kunden für Ihren Betrieb entscheiden. [Eine spannende Lösung haben wir uns bei Betriebsinhaber André Konowski aus Haselünne angeschaut](https://schaden.news/de/article/link/40861/werkstattqualitaet-testimonial-konowski).

In Sachen Kundenservice hat Bastian Bultink, Betriebsinhaber aus Hagen, offenbar vieles richtig gemacht. Immerhin ist seine IDENTICA-Werkstatt in diesem Jahr zum fünften Mal in Folge mit dem Goldenen Prüfsiegel ausgezeichnet worden. Dieses hängt in der Dialogannahme – damit seine Kunden wissen, dass ihr Fahrzeug in guten Händen ist.

Beste Grüße aus Leipzig

Lisa Möckel und Ina Otto

Gastbeitrag