

Besserer Service

Für Ihre Telefonzentrale

LDB Gruppe
Operation Handel
Goslarer Platz 8-9
10589 Berlin



Optimale Erreichbarkeit

Eine erfolgreiche Telefonzentrale ist eine erreichbare Telefonzentrale.



Reaktionszeiten verbessern

Je schneller auf Kundenfragen reagiert wird, desto erfolgreicher ist die Leadgenerierung.



Servicelevel steigern

Verbessern Sie die Servicequalität und die Wartezeit für Ihre Kunden am Telefon.



Checkliste für besseren
Service am Telefon

**Sind Sie telefonisch
optimal erreichbar?**



Wie Sie den Telefonservice im Autohaus optimieren können

Jeder verpasste Anruf ist eine vertane Chance auf einen neuen Kunden und Umsatz.

Eine gute Kommunikation mit Kunden und Interessenten ist der Schlüssel zu einem nachhaltigen Verkaufserfolg im Autohaus. Wirklich wichtige Angelegenheiten werden weiterhin am Telefon besprochen! Daher bevorzugen immer noch knapp 60 Prozent der Autohauskunden das Telefon, um mit dem Autohaus zu kommunizieren. Auf den persönlichen Kontakt mit dem Autohändler wollen die meisten Autokäufer und Autonutzer auch in Zukunft nicht verzichten: Das Telefon bleibt der wichtigste Kontaktweg für Kunden.

Eine gute telefonische Erreichbarkeit ist deshalb unerlässlich und Teil eines guten Kundendienstes. Jedes Telefonat ist eine Visitenkarte für das Autohaus. Wenn ein Interessent ein Autohaus anruft, möchte er genau in diesem Moment sein Anliegen loswerden und mit einem freundlichen, serviceorientierten Mitarbeiter sprechen. Daher ist eine permanente persönliche Erreichbarkeit im Autohauses unerlässlich.

Auf den nächsten Seiten finden Sie Tipps, mit denen Sie Ihre telefonischen Prozesse im Autohaus auf den Prüfstand stellen können und die telefonische Erreichbarkeit verbessern.



Das Telefon – wichtigste Anlaufstelle im Autohaus

**Erreichbar macht
Erfolgreich**



Aufgaben einer Telefonzentrale im Autohaus

Die Telefonzentrale ist das wichtigste Aushängeschild eines jeden Unternehmens. Sie ist die kommunikative Schaltzentrale des Autohauses.



VISITENKARTE UND AUSKÜNFTE

Allgemeine Anrufentgegennahme, Aufnahme von Kundendaten und Weiterleitung in Fachbereiche. Informationen zu Öffnungszeiten, Ersatzteilen, Ausstellungen oder speziellen Angeboten und Aktionen.



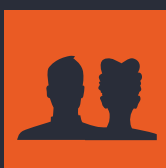
TERMINVERGABE UND VERKAUF

Kundentermine vergeben für Inspektionen, Reifenwechsel, Verkaufsgespräche, TÜV/AU oder Dialogannahmen. After-Sales und Teileverkauf an potentielle Kunden und Interessenten.



HOTLINE

Unfallhotline oder bei Pannen und anderen Notsituationen. Ansprechpartner bei technischen Fragen und Hilfecenter.



LEADGENERIERUNG

Anrufe nach Marketingkampagnen oder Veranstaltungen. Telefonische Kontaktaufnahme mit potentiellen Kunden.

Das Telefon klingelt und keiner geht ran...

Vier von zehn Anfragen zum Fahrzeugverkauf werden von Interessenten direkt im Autohaus gestellt, etwa ein Drittel fragt telefonisch beim Händler an. Aber 30 Prozent der Anrufe im Autohaus werden nicht angenommen oder

landen auf dem Anrufbeantworter. 30 Prozent nicht beantwortete Anrufe bedeutet nicht nur unzufriedene Kunden, sondern auch, dass Ihnen 30 Prozent eines möglichen Umsatzes verloren gehen.

24.637 €

Umsatzpotential
je 100 Anrufer


73 %

der Kundenanrufe
im Autohaus sind
umsatzrelevant



3 Tipps für einen besseren Telefonservice

**Die Kommunikation mit seinen
Kunden unterscheidet ein
gutes Unternehmen von einem
sehr guten Unternehmen.**



Erreichbarkeit

Wenn ein Kunde ein Problem oder nur eine Frage hat, die ihm »unter den Nägeln brennt«, schnell eine Auskunft braucht oder einen Termin benötigt, so sollten Sie ihm eine möglichst einfache Kontaktaufnahme zur Verfügung stellen. Ob das eine eigene Hotline, eine E-Mail-Adresse, Chat oder ein Social-Media-Kanal ist, hängt von Ihrer Zielgruppe und den jeweiligen bevorzugten Kanälen Ihrer Kunden ab. Autohäuser sollten mehrere Möglichkeiten anbieten, mit denen Kunden mit ihrem Betrieb in Kontakt treten können. Wenn ein Kunde hingegen erst zeitaufwendig nach einer Kontaktmöglichkeit im Internet recherchieren muss, ist der Frust bereits groß.



Nutzen Sie die Möglichkeiten Ihrer internen Telefonanlage. Sind die Mitarbeiter am Empfang beschäftigt, können Sie die Anlage so einstellen, dass andere Mitarbeiter den Anruf entgegennehmen. Bieten Sie deshalb Ihren Anrufern eine Rückrufoption an. Intelligente Telefonanlagen lassen sich so einrichten, dass Anrufer nach bestimmten Wartezeiten eine Rückrufoption erhalten.

Reaktionszeit

Wie lange muss Ihr Kunde am Telefon warten? Wie lange dauert in der Regel die Antwortzeit auf eine Kundenanfrage? Wie lange brauchen Sie durchschnittlich, um ein Kundenproblem zu lösen? Knapp ein Drittel der telefonischen Anfragen im Autohaus werden nicht angenommen oder landen in der Warteschleife. Knapp die Hälfte der Kunden muss mehrmals im Unternehmen anrufen, um eine Lösung für ihre Fragen oder Probleme zu bekommen. Bei Anfragen via E-Mail sieht es noch schlechter aus: 31 Prozent der E-Mail-Anfragen wurden 2017 überhaupt nicht beantwortet. Außerhalb der Servicezeiten sind viele Autohäuser über keinen der von Ihren Kunden bevorzugten Kanäle erreichbar. Anrufbeantworter sind nicht eingeschaltet oder ohne Möglichkeit für den Kunden, eine kurze Nachricht zu hinterlassen. Strapazieren Sie nicht die Geduld Ihrer Kunden. Denn die Servicezufriedenheit verhält sich umgekehrt proportional zu der Reaktionsdauer.



Niemand wartet gerne. Aber Untersuchungen zeigen, dass Menschen eher bereit sind zu warten, wenn Sie abschätzen können, wie lange es dauern wird. Intelligente Telefonesysteme können relativ genau die aktuelle Wartezeit voraussagen. Bieten Sie auch verlängerte telefonische Servicezeiten oder alternative Kontaktmöglichkeiten an. Kunden halten sich bei Problemen nicht an Servicezeiten.

Kompetenz

Ihr Betrieb ist leicht erreichbar und Ihre Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend. Aber beraten Sie Ihre Kunden auch individuell und kompetent? Kunden informieren sich inzwischen im Internet und in Foren über Produkte und Dienstleistungen. Sie lesen andere Kundenmeinungen und -bewertungen. Wenn Ihre Servicemitarbeiter mit dem Produkt nicht vertraut sind und dies für den Kunden erkennbar ist, wird er sich im schlimmsten Fall an einen Mitbewerber wenden.



Sorgen Sie für regelmäßige Schulungen und gegebenenfalls für optimierte Gesprächsleitfäden. Bei aktuellen Marketingaktionen sollten alle Mitarbeiter informiert werden und als kompetenter Ansprechpartner dienen können. Legen Sie eine Wissensdatenbank an.

Checkliste: Optimal telefonisch erreichbar?

Durch die Beantwortung folgender Fragen lässt sich einfach feststellen, ob Ihr Betrieb telefonisch optimal erreichbar ist – und wo es noch Verbesserungspotenzial gibt.

Wer sorgt in Ihrer Firma für den Telefonservice?

Sind Ihre Mitarbeiter hinreichend geschult?

Können Ihre Kunden Sie über eine kostenfreie und einheitliche Servicenummer erreichen?

Haben Sie Zugriff auf Ihre Telefoniestatistiken und können Sie Anrufdaten auswerten?

Wie viele Anrufe gehen täglich ein?

Wie viele Anrufe gehen verloren?

Zu welchen Zeiten rufen die meisten Kunden an?

Zu welchen Zeiten ist die telefonische Erreichbarkeit gewährleistet?

Ist die Erreichbarkeit am Abend und am Wochenende gewährleistet?

Gibt es einen professionellen Anrufbeantworter oder eine Warteschleife?

Wird der Anrufbeantworter regelmäßig abgehört und wird zeitnah auf Kundenanrufe reagiert?

Bieten Sie Ihren Kunden Rückrufoptionen an?

Wie schnell erfolgen Rückrufe?

Bieten Sie Ihren Kunden alternative Kontaktmöglichkeiten an?

Welche Informationen erhalten Interessenten und Kunden außerhalb der Servicezeiten?

Machen Sie den 100-Tage-Test



Die Herausforderungen für die Verbesserung des telefonischen Services und der Erreichbarkeit sind für jedes Autohaus individuell verschieden. Doch erfolgreiche Autohäuser haben eines gemeinsam: exzellenten Kundenservice.

Jedes Telefonat ist eine Visitenkarte für Ihr Unternehmen. Wenn ein Anrufer ein Unternehmen anruft, möchte er genau in diesem Moment sein Anliegen loswerden und mit einer freundlichen, serviceorientierten Mitarbeiterin sprechen. Daher ist eine permanente persönliche Erreichbarkeit Ihres Unternehmens unerlässlich. Eine menschliche und freundliche Erreichbarkeit zu jeder Zeit vermittelt Ihrem Kunden das Gefühl von Aufmerksamkeit und Kompetenz.

Ob eigene Lösung oder die Mitarbeiter eines externen Telefonservices – für beide gilt: Sie müssen stets alle Informationen am Telefon parat haben, um Ihren Kunden und Interessenten den besten Service bieten zu können.

Mit unserem 100-Tage-Test erfahren Sie, wie Sie durch verbesserte, telefonische Erreichbarkeit mehr Umsatz generieren können. Jetzt anrufen und kostenlos für den 100-Tage-Test registrieren.

Hotline: 030 390 45-0



CallManager.online
Anschluss garantiert!