

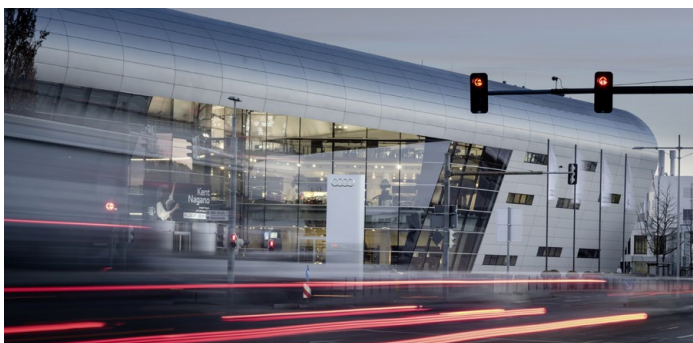


## UNTERNEHMEN

Das Leistungsangebot des Audi-Partners in Dresden umfasst Wartungs- und Reparaturarbeiten sowie Serviceberatungen, zum Leasing oder Verkauf sowie Vermietung von Audi Wagen. Als Audi Top Service Partner 2017 liegt ein großes Augenmerk auf Qualität Kompetenz und Service.

## HERAUSFORDERUNG

Das Audi Zentrum Dresden befragte seine Kunden bisher telefonisch. Die Anzahl der Feedbacks blieb aufgrund der schlechten Erreichbarkeit der Kunden sehr gering. Um dem entgegen zu wirken, wurde ein Messsystem gesucht, mit dem die Kunden direkt vor Ort nach Durchführung des Service ihre Meinung mit dem die Möglichkeit haben ihr Erlebnis über möglichst vielen Kanäle zu teilen und so zur Befragungsteilnahme motiviert werden.



**Audi**  
Zentrum Dresden

## Audi Zentrum Dresden

### Auf einen Blick



**Industrie:**  
Automobil



**Headquarter:**  
Dresden



**Website:**  
[www.audi-zentrum-dresden.de](http://www.audi-zentrum-dresden.de)

### Highlights

- ✓ qualifiziertes und zertifiziertes Autohaus
- ✓ Neu- und Gebrauchtwagenzentrum
- ✓ außergewöhnlicher Service und kompetente Beratung

**Beispielfragebogen:**  
[www.fdb.ac/car](http://www.fdb.ac/car)



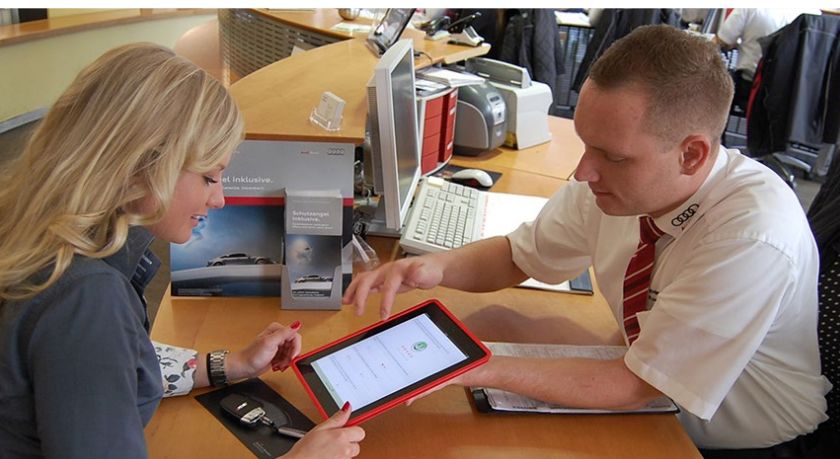
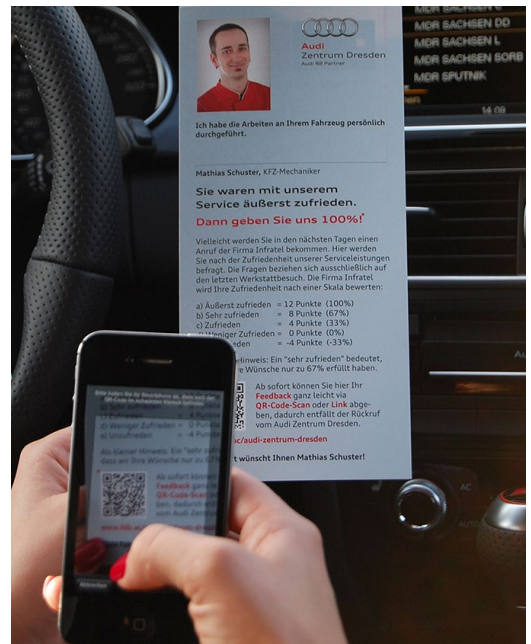
## LÖSUNG

Zunächst wurde der individuell gestaltete Fragebogen auf Flyern sowie auf einem Tablet für das Audi Zentrum hinterlegt. Um die Kundenmeinung direkt vor Ort erhalten zu können, erhielt jeder Kunde nach dem erledigten Auftrag das Tablet durch einen Servicemitarbeiter. Zusätzlich wurde in jedem Fahrzeug nach einer Wartung oder Reparatur ein Flyer platziert. Darauf waren ein QR-Code und Link zur Umfrage abgedruckt. Eine Feedbackabgabe war somit auch von zu Hause möglich.



## ERGEBNIS

Das Audi Zentrum Dresden bekam sehr wertvolle Rückmeldungen von seinen Kunden und konnte somit ganz gezielt auf Kritik und Wünsche eingehen. Durch die ergriffenen Maßnahmen konnte die Zufriedenheit und damit die Bindung zu den Kunden gestärkt werden.



**MULTICHANNEL-MESSUNG ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT**

**FLYER IN FAHRZEUGEN, TABLETS IM SERVICEBEREICH**

**BASIS ZUR VERBESSERUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT**