



WERKSTATTQUALITÄT.DE

INFORMATIONEN FÜR KFZ-BETRIEBE



Mehr Erfolg für Ihre Werkstatt durch Empfehlungsmarketing

Wie Sie durch Online-Bewertungen stetig neue Kunden finden, nachhaltig mehr Umsatz generieren und Vertrauen gewinnen

Daumen hoch, Sterne, Likes ... Online-Bewertungen werden immer wichtiger: Mehr als 80 Prozent der Verbraucher vertrauen bei der Auswahl Ihres Dienstleisters den Empfehlungen im Netz. Gleichzeitig setzt nahezu jeder Handwerksbetrieb auf Mund-zu-Mund-Propaganda. Also auf Empfehlungsmarketing.

Wie schaffen Sie es nun, auch für Ihren Kfz-Betrieb die positive Strahlkraft von Online-Bewertungen zu nutzen? Möglichst ohne Zusatz-Aufwand – denn schließlich möchten Sie sich auch zukünftig voll und ganz auf das konzentrieren, was Sie am besten können: Autos wieder in Schuss setzen. Mit WERKSTATTQUALITÄT.DE gibt Ihnen die Deutsche Automobil Treuhand ein effizientes Werkzeug in die Hand, um die hohe Kundenzufriedenheit im Internet wirksam darzustellen. Authentisch. Seriös. Unkompliziert.

Warum überhaupt auf Kundenbewertungen setzen?

Was ist aufwändiger – zufriedene Kunden halten oder neue Kunden gewinnen? Ganz einfach: **Haben Sie Kunden erst einmal an Ihren Betrieb gebunden, so stehen die Chancen gut, dass sie Ihnen auch treu bleiben.** 82 Prozent der Befragten – das haben wir in unserem [DAT-Report 2018](#) belegen können – lassen Wartungs- und Reparaturarbeiten immer im selben Betrieb durchführen. Generell lässt sich sagen: Mehr als zwei von drei Befragten sind außerordentlich beziehungsweise sehr zufrieden mit der Arbeitsleistung ihrer Werkstatt. Beste Voraussetzungen für treue und langjährige Stammkunden.

Doch wie sieht es mit der Minderheit der unzufriedenen Kunden aus? Hier müssen Sie aufpassen: **Denn in der öffentlichen Diskussion und in den sozialen Netzwerken sind es oft gerade die unzufriedenen Werkstattkunden, die sich zu Wort melden.**

Ob berechtigt oder nicht: So ist im Zusammenhang mit Werkstätten immer wieder von Abzocke und Betrug die Rede. Regelmäßig wird behauptet, dass Werkstätten ihren Kunden unnötige Reparaturen verkaufen, ungerechtfertigt Kleinteile abrechnen oder abgerechnete Leistungen bei Inspektionen nicht erbringen. Dazu kommen in den verschiedenen Bewertungsportalen im Internet häufig ungerechtfertigt negative Bewertungen, abfällige Bemerkungen und zum Teil schlechte Urteile über Betriebe sowie deren Mitarbeiter.

Problem: Bei diesen negativen Darstellungen der Werkstattqualität fehlt meist ein Bezug zu realen Aufträgen. So lassen sich die Kunden-Beschwerden von den Werkstätten weder zurückverfolgen noch negative Urteile seitens der Werkstätten kommentieren.

Im Internetzeitalter informieren sich Autofahrer zunehmend online über Werkstätten, deren Leistungen und Bewertungen. **Da über die Missleitungen schwarzer Schafe in der Branche aber überproportional häufig berichtet wird und negative Kundenerfahrungen oft zu unfairen Online-Bewertungen von Werkstätten führen, entsteht mitunter ein verzerrtes Bild der Kfz-Werkstätten.**

Wenn Sie hier rechtzeitig gegensteuern und Ihr Empfehlungsmarketing professionalisieren, legen Sie den Grundstein für zukünftiges nachhaltiges Kundenwachstum. **Sie können steuern, wie es um den Ruf Ihres Werkstattbetriebs im Netz bestellt ist:**

- Schließen Sie anonyme und imageschädigende Bewertungen aus
- Reagieren Sie auf Bewertungen, indem Sie einen individuellen Kommentar abgeben – vor allem bei Negativ-Bewertungen ist Ihr Handeln gefragt
- Motivieren Sie zufriedene Kunden aktiv, eine Bewertung abzugeben. Optimaler Weise direkt im Anschluss an die Schlüsselübergabe, noch in Ihrem Betrieb

Halten Sie sich vor Augen: Mit Online-Bewertungen bauen Sie Vertrauen auf. Vertrauen ist der Grund, weshalb die Stammkunden zu Ihnen kommen. Und genau das, was potenzielle Neukunden suchen.



Was unterscheidet WERKSTATTQUALITÄT.DE von anderen Bewertungsplattformen im Internet?

Sicherlich sind Ihnen die Google-Rezensionen ein Begriff: Je mehr Sterne, desto zufriedener ist jemand mit der Dienstleistung. Fünf Sterne sind das Maximum, eine Bewertung ist ganz einfach per Klick möglich, auch ohne einen Kommentar abzugeben. Die Bewertung steht sofort online.

Und weil Suchmaschinenanbieter wie Google davon ausgehen, dass für viele Internetnutzer bei der Suche nach einer Autowerkstatt die Online-Bewertungen eine entscheidende Rolle spielen, blenden sie die Kundenbewertungen prominent bei den Suchergebnissen ein.

An sich ein sehr transparenter Ansatz. Nur: Was ist, wenn Rezensionen gefälscht sind? Wenn anonyme Nutzer imageschädigende Online-Bewertungen abgeben, obwohl sie diese Dienstleistung überhaupt nie in Anspruch genommen haben? Einmal online, haben Sie kaum die Chance, gegen Fake-Bewertungen vorzugehen.

Und genau hier setzt WERKSTATTQUALITÄT.DE an: **Bewertungen sind immer nur in Verbindung mit einem tatsächlich erfolgten Werkstattauftrag möglich.**

In der Praxis sieht das so aus, dass der Kundendienstberater oder Serviceassistent dem Kunden bei der Abholung des Fahrzeugs ein Tablet-PC überreicht, auf dem die WERKSTATTQUALITÄT.DE-Applikation geöffnet ist. Der Kunde hat nun die Möglichkeit nach dem gängigen Bewertungsschema bis zu fünf Sterne zu vergeben und einen kurzen Kommentar zu hinterlassen. Dieser Vorgang dauert maximal eine Minute. Eine eigene E-Mail-Adresse ist dazu nicht notwendig.

Alternativ können Sie ihrem Kunden eine E-Mail mit einem personalisierten Link direkt zur Umfrage schicken. Ihre Kunden müssen allerdings kein E-Mail-Konto besitzen, um ihre Bewertung abgeben zu können. Das ist ein Vorteil, denn so erreichen Sie mit Ihrer Umfrage auch Ihre ältere Stammkundschaft, die das Internet nicht so intensiv nutzen wie jüngere Altersklassen.

Klartext bitte: Welcher Aufwand kommt auf Sie zu, wenn Sie WERKSTATTQUALITÄT.DE für ihren Betrieb nutzen möchte?

Fest steht: Sie sollen die neue Bewertungsplattform so einfach wie möglich nutzen können. Deshalb haben wir WERKSTATTQUALITÄT.DE so konzipiert, dass Sie dieses Tool schnell und unkompliziert zum Laufen bringen. Beim täglichen Einsatz werden Sie feststellen: Vieles geschieht automatisiert im Hintergrund und soweit standardisiert, dass Sie nicht eingreifen müssen.

So reicht es beispielsweise, wenn Sie das Logo des Vertrauenssiegels nur ganz am Anfang einmalig auf Ihre Homepage einbinden. Sobald Sie eine neue Kundenbewertung erhalten, wird diese automatisch nachgezogen. Jeder Besucher Ihrer Website findet den aktuellen Bewertungsstand vor.



Ebenfalls schnell erledigt ist der Bewertungs-Vorgang an sich: Erscheint Ihr Kunde zur Abholung seines Fahrzeugs, fragen Sie ihn, ob er Ihnen gleich eine Bewertung geben möchte.

Falls Ja: Nachdem Sie in der WERKSTATTQUALITÄT.DE-Anwendung die Nummer des entsprechenden Werkstattauftrags sowie den Namen eingetragen haben, überreichen Sie Ihrem Kunden den Tablet. Nun muss er sich nur noch für die Anzahl der Sterne entscheiden und kann zusätzlich einen Text-Kommentar abgeben.

Zeitaufwand: Knapp eine Minute. Alternativ können Sie Ihrem Kunde den Bewertungs-Link auch per E-Mail zukommen lassen. Allerdings zeigt die Praxis, dass vom Kunden auf später verschobene Bewertungen oftmals nicht mehr in Angriff genommen werden.

Weil WERKSTATTQUALITÄT.DE per Internet-Browser abrufbar ist, müssen Sie auch keine spezielle Software auf Ihrem Tablet-PC installieren. Egal ob Windows, Android oder iOS: Sie benötigen lediglich Internetzugang und greifen automatisch auf die neueste Programmversion von WERKSTATTQUALITÄT.DE zu. Und um Software-Updates müssen Sie sich nicht kümmern.

Empfehlungsmarketing als Erfolgsfaktor

Wem vertrauen Sie? Letztlich sind es persönliche Empfehlungen, auf die wir setzen. Ob wir eine Reise buchen und eine Unterkunft suchen, nach Restaurant-Tipps fragen oder uns ein neues Handy kaufen möchten. Wir **vertrauen** jemandem, der uns **glaubwürdig** erscheint. Einen **aktuellen Überblick** und Wissensstand hat. **Verlässlich** ist. Was zählt, ist die **ehrlliche Meinung**.

Und genau das macht echte Kundenbewertungen so wertvoll. Sicherlich hat Mund-zu-Mund-Propaganda – sprich: Empfehlungsmarketing – bereits den ein oder anderen zufriedenen Neukunden in Ihre Werkstatt geführt.

Im Online-Zeitalter haben Sie jetzt die Möglichkeit, dieses Empfehlungsmarketing auf eine breitere Basis zu stellen: Bewertungsplattformen sind erste Anlaufstellen im Netz für Verbraucher, die sich an konkreten Empfehlungen orientieren.

Fakt ist, das zeigte eine repräsentative Umfrage der GfK aus dem Jahr 2017 ([GfK-Online-Umfrage unter 500 Frauen und Männern ab 14 Jahren in Deutschland](#)): **Zwei von drei Bundesbürgern erkundigen sich vor dem Kauf anhand von Bewertungen im Netz**. Ein Drittel der Befragten gab an, bei der Kaufentscheidung von den Online-Empfehlungen sogar „deutlich beeinflusst“ zu werden. Höher gewichtet wird der Einfluss von Freunden und Bekannten: Sind vertraute Personen von einem Produkt oder einer Dienstleistung überzeugt, schließt sich knapp die Hälfte deren Urteil an.

Natürlich ist es unerlässlich, auf jeder Bewertungsplattform im Internet genau hinzuschauen und dieselben bekannten Kriterien für Empfehlungen anzulegen:

- **Glaubwürdigkeit:** Ist sichergestellt, dass es sich um authentische Bewertungen handelt? Steht hinter jeder Person, die bewertet hat, auch ein echter Kunde – und kein Fake-Profil?



- **Aktualität:** Ist klar ersichtlich, auf welches Datum sich die Bewertung bezieht? Welche Tendenz haben die Kundenurteile?
- **Verlässlichkeit:** Wer betreibt die Bewertungsplattform und sorgt für die Einhaltung der Bewertungsstandards und Richtlinien?
- **Ehrlichkeit:** Wird garantiert, dass nur dann bewertet werden kann, wenn ein Service oder eine Dienstleistung auch tatsächlich genutzt wurde oder ein Produkt auch wirklich gekauft wurde?

Fazit: Online-Bewertungsplattformen sind ein wichtiger Verstärker des Empfehlungsmarketings. Lassen Sie dieses Potenzial nicht ungenutzt brachliegen!

Zahlen bitte: Warum sich WERKSTATTQUALITÄT.DE rechnet

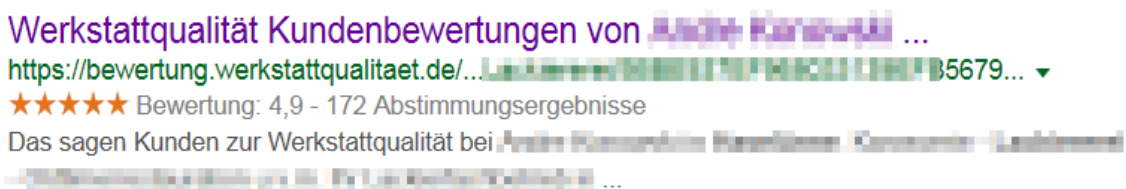
Das Wertvollste am Empfehlungsmarketing sind die Kundenbewertungen. **Echte Bewertungen von echten Kunden sind gratis – und gleichzeitig unbezahlbar.** Kümmern Sie sich darum, schließlich geht es um die Reputation Ihres Unternehmens!

Dass positive Bewertungen im Netz zu mehr Neukunden führen und nachhaltig mehr Umsatz generieren, haben wir im vorigen Absatz bereits aufgezeigt.

Gefunden! Suchmaschinenoptimierung für die Homepage Ihres Betriebs

Gleichzeitig lässt sich Ihr Unternehmen besser in den Suchergebnissen finden, wenn Sie Online-Bewertungen einbinden. **Sie erhalten eine bessere Auffindbarkeit im Netz, ohne extra Budget zur Suchmaschinenoptimierung in die Hand nehmen müssen.**

Ein Beispiel: Erster Anlaufpunkt bei der Internetrecherche ist eine Suchmaschine. So ist Marktführer Google in der Lage, die WERKSTATTQUALITÄT.DE-Bewertungen in seine Darstellung des Suchergebnisses aufzunehmen. Markant werten die Sterne und das Bewertungsergebnis das Suchergebnis auf, der Eintrag Ihres Unternehmens wird auffälliger und setzt sich besser gegenüber Ihren Mitbewerbern ab:



Diese Sterne-Bewertung erscheint jedes Mal, wenn die Übersichts-Webseite, die alle Kundenbewertungen Ihres Betriebs auflistet, in der Google-Suche dargestellt wird. Zusätzlich erhalten Sie von uns einen entsprechenden Programmcode: Einmal eingebaut, sorgt er dafür, dass auch die Website Ihres Kfz-Betriebs mit dieser Sterne-Grafik auf den Suchergebnis-Seiten dargestellt wird.

WERKSTATTQUALITÄT.DE für Ihre gedruckten Flyer und Broschüren

Nutzen Sie das Vertrauensiegel von WERKSTATTQUALITÄT.DE für Ihre Marketingarbeit. Passende druckfähige Grafikdateien des Bewertungs-Siegels mit den Kundenkommen-



taren für Ihre Flyer, Broschüren und Anzeigen erstellen Sie direkt im WERKSTATTQUALITÄT.DE-Portal mit dem Druckvorlagengenerator.

Erfahren Sie, was Sie für Ihre Kunden weiter verbessern können

Wo sollten Sie nochmals nachlegen, damit Ihre Kunde noch zufriedener werden? Welches sind in Augen Ihrer Kunden die absoluten Pluspunkte beim Service in Ihrer Autowerkstatt?

Starten Sie eigene, nicht-öffentliche Kundenumfragen, auf deren Ergebnis nur Sie ganz alleine Zugriff haben – und niemand sonst. So können Sie gezielt etwaige Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge für Ihren Kfz-Betrieb abfragen. Dieses Feedback liefert Ihnen wichtige Impulse, die Ihren Betrieb nach vorne bringen.

Wertvoll ist für Sie auch der Moment, in dem sich der Kunde mit der Bewertung Ihres Betriebs auseinandersetzt: Zu diesem Zeitpunkt ist seine Aufmerksamkeit allein auf Ihr Unternehmen gerichtet.

Bewertet Ihr Kunde direkt in Ihrer Werkstatt, so haben Sie die Chance, sich mit ihm ganz konkret über seine Erfahrung auszutauschen – vielleicht gibt es ja den ein oder anderen Punkt, den er nicht in seine Bewertung aufgenommen hat.

Und nimmt der Kunde zuhause an der Befragung teil, so hat er bereits in einer E-Mail seinen persönlichen Link zur Bewertung erhalten. Hier erhalten Sie die Chance, ihn zu fragen, ob er sich nicht gleich zum Newsletter anmelden möchte. Willigt er ein, so können Sie seine Anmeldung direkt in WERKSTATTQUALITÄT.DE rechtssicher aufzeichnen und für Ihre Newsletter-Software sammeln.

Echte Online-Bewertungen von echten Kunden.

Das neue Qualitätssiegel WERKSTATTQUALITÄT.DE – powered by DAT.

Alle Informationen zu WERKSTATTQUALITÄT.DE finden Sie direkt online auf:

www.werkstattqualitaet.de

Haben Sie noch weitere Fragen? Wir sind gerne für Sie da.

Telefonisch Montag – Freitag von 8 bis 18 Uhr unter 0711 4503 140

Oder per E-Mail an werkstattqualitaet@dat.de

*Gleich online anmelden und
von Spezialangebot profitieren:
www.werkstattqualitaet.de/anmelden*



DAT Deutsche Automobil Treuhand GmbH
Hellmuth-Hirth-Straße 1 | 73760 Ostfildern
Tel. +49 711 4503-140
werkstattqualitaet@dat.de
www.dat.de