

AutoDo

Antwort in wenigen Sekunden

Der Dialog mit den Kunden ist wichtig! Diese These gilt besonders im Zusammenhang mit Online-Geschäften, die immer weiter an Bedeutung gewinnen. Gerade im Internet mit seiner Fülle vergleichbarer Alternativangebote entscheiden oftmals die Art und Weise der Beantwortung einer

des ebenfalls in Celle ansässigen Softwarehauses AutoDo, indem es dem Interessenten innerhalb von Sekunden eine automatische Kontaktantwort auf seine Anfrage sendet. Die Rückmail enthält detaillierte Fahrzeuginformationen sowie Bilder. Das erste Anschreiben kann individuell gestaltet werden. Der Kunde erfährt sofort, wer sein persönlicher Ansprechpartner ist.



Der Kunde erhält direkt im Anschluss an seine Anfrage per E-Mail eine Antwort.

Anfrage und die Präsentation des Autohauses über Kauf und Nicht-Kauf.

Aus diesem Grunde hat sich das zur Wellergruppe gehörende Celler BMW Autohaus „B&K...alles klar!“ entschieden, E-Mail-Anfragen aus Fahrzeugbörsen zukünftig mithilfe einer speziellen Software zu beantworten. „Wir wollen unseren Kunden nicht nur im Autohaus den qualitativ hohen Service bieten, den sie von B&K erwarten dürfen, sondern auch im Internet ein hohes Maß an Professionalität und Kundenorientierung an den Tag legen“, betont Filialleiter Axel Niemann.

Direkter Kontakt

Dieses Vorhaben unterstützt das E-Mail-Quality-System „eMQS“

Auswertungen versorgt „eMQS“ den Verkäufer während des gesamten Bearbeitungsprozesses mit Informationen und gibt ihm jederzeit einen Überblick über den aktuellen Status der Anfrage. Eine spezielle Wiedervorlage sichert zudem die Nachbearbeitung der Anfrage.

„Das System bietet uns eine deutliche Zeitersparnis bei der Bearbeitung von Internet-Anfragen und stellt gleichzeitig eine hohe Kundenzufriedenheit sicher“, versichert Niemann. „Früher mussten die Verkäufer für die Beantwortung jeder einzelnen Anfrage viel Zeit investieren. Heute ist eine effiziente Bearbeitung innerhalb weniger Sekunden möglich.“ Sollte das angefragte Fahrzeug bereits verkauft sein, kann der Bearbeiter

Praktische Vorlagen

Sehr hilfreich in der Praxis sind die zahlreichen Textvorlagen, die im System hinterlegt sind. Je nach Bedarf können die Verkäufer für die individuelle Beantwortung von E-Mail-Anfragen zwischen den Vorlagen auswählen und diese beliebig modifizieren. Neben der Zeitersparnis erzielt der Verkäufer beim Kunden den Eindruck professioneller Betreuung.

Mit Vorgangsübersichten und statistischen



per Mausklick vergleichbare Alternativfahrzeuge aus dem Fahrzeugbestand anbieten.

Auf Grund der positiven Erfahrungen, die B&K Celle mit dem neuen System gemacht hat, werden zukünftig alle 13 BMW-Autohäuser



Axel Niemann, Leiter der B&K Filiale in Celle, hat gute Erfahrungen mit dem Programm „eMQS“ gemacht.

der B&K-Gruppe „eMQS“ einsetzen.

Um das Programm „eMQS“ nutzen zu können, benötigt der Anwender lediglich einen Internetzugang. Die Installation der Software ist nicht erforderlich. Die monatliche Nutzungsgebühr beträgt 29,50 Euro je Filiale (zzgl. einer einmaligen Einrichtungsgebühr von 249 Euro). Weitere Informationen unter www.autodo.de. Ingo Jagels