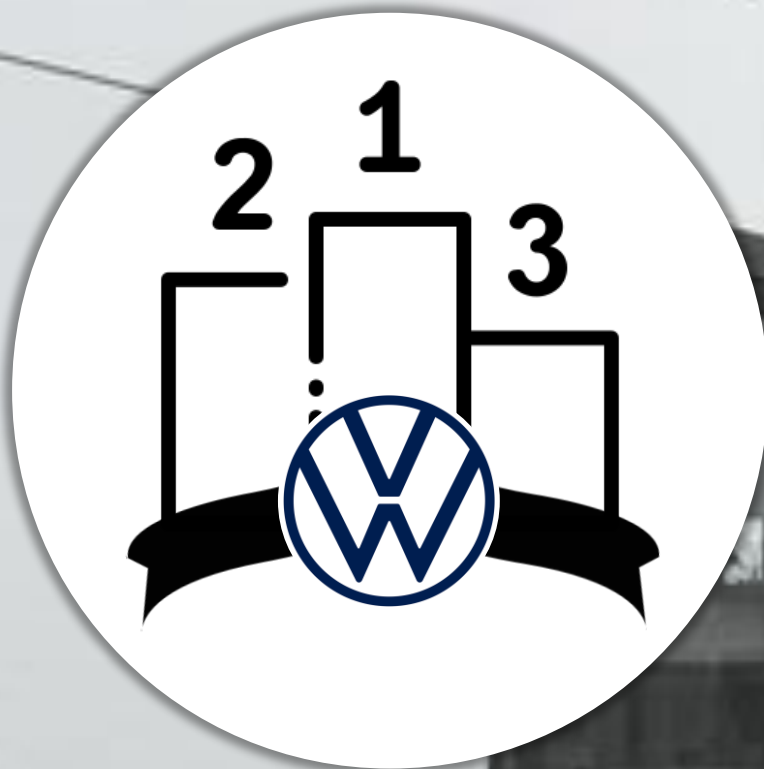


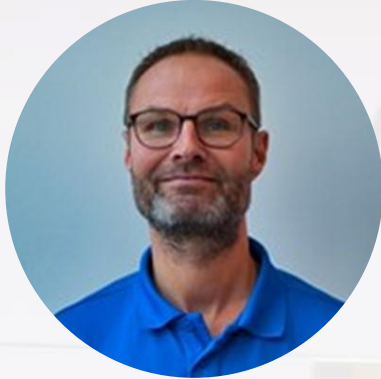


Tønder

Volkswagen Tønder



Top 3 på CEM de seneste 4 år (2017-2020)



“

Kundetilfredshed er hele kernen i vores forretning. Kunden skal føle sig sikker og tryk når han kommer ind. Værkstedet er jo grundstenen for det næste salg, derfor er vi også hele tiden i god dialog med de andre afdelinger i forretningen.

Brian Hansen
Indehaver, Volkswagen Tønder

CEM Resultat:

Hvor sikkert er det at du vil vælge en Volkswagen igen, når du skal købe bil næste gang?

4,49

Landsgennemsnit 2020



4,74

Volkswagen Tønder 2020





Vi gør meget ud af at være ærlige omkring reparationerne. Vi tager kunden med i hele processen omkring de reparationer der måtte være, her er ServiceCam blevet et stort aktiv. Kunderne er mere trygge når de kan se hvad bilen fejler, og ligeledes at de får en pris som de straks kan forholde sig til. Den digitale rejse på værkstedet er bestemt noget vi og kunderne har taget til os.

CEM Resultat:

Følte du dig godt informeret omkring det arbejde, der skulle udføres?

21%



Ja, jeg blev godt informeret på video

Med 21% af kunderne der svarer at de er blevet informeret om det forestående arbejde via video er Volkswagen Tønder den forhandler i hele landet som benytter ServiceCam mest. (Landsgennemsnit 2020: 5%)

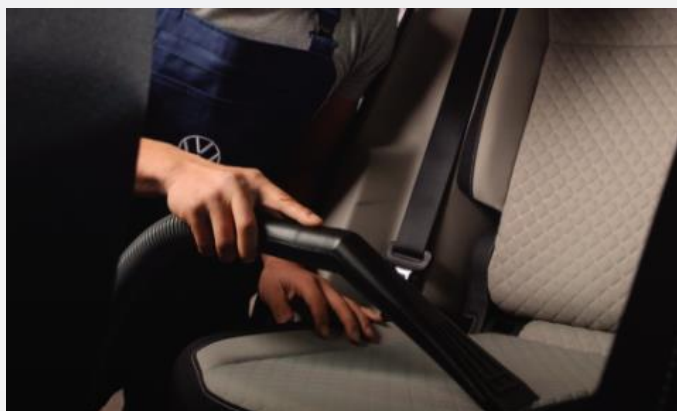
Volkswagen Tønder 2020





Spørgsmål: Brian er der nogle "faste" tiltag, kald det konceptualiserede tiltag, i prøver at gøre ens og systematisk? (Eks. Exit interview, fast måde at gennemgå faktura, en give away, vask/støvsugning etc.) ?

"Vi har det motto at kunderne skal have en oplevelse når de besøger vores værksted. Der er indlagt tid på alle biler til at mekanikerne kan "kræse" om den (Vask/støvsugning, rengøre info skærm) Det går måske lidt ud over nogle nøgletal, men vores kunder må ikke få en fornemmelse for, at det bare er rutinearbejde, vi er den specialist som de trykt kan henvende sig til. Derudover sørger mekanikeren for lidt lækkert til køreturen"



Se evt. Tilbehørs info
2020/077 omkring
give-away produkter





Spørgsmål: Brian, er der noget unikt du gerne vil fremhæve i jeres service afdeling, som du vurderer gør det lille ekstra, for kunden hos jer?

“Dygtige medarbejdere er grundstenen for høj kundetilfredshed. I vores forretning har vi medarbejdere som hver dag dedikerer sig 100% til deres opgaver. Det er absolut deres fortjeneste, at vi nu igennem snart 10 år kontinuerligt ligger blandt de Volkswagen forhandlere med højeste kundetilfredshed. Glade kunder bliver vi aldrig trætte af. Stor tak til vores personale for at de hver dag yder en stor indsats for både forretningen og mærket Volkswagen”

