



UNTERNEHMEN

Das Bosch Car Service HELP Dresden hat 10 Mitarbeiter. Besondere Kennzeichen für das Team sind: Freundlichkeit und eine hohe Beratung- und Servicequalität. Das Leistungsangebot der KFZ Werkstatt ist vielfältig und breitläufig. Vom 10 Punkte-Check bis zum Werkstattdatensatzwagen. In der Bosch Service Help Werkstatt Dresden werden über 30 Service-Leistungen angeboten.

HERAUSFORDERUNG

Bosch forderte die Messung der Kundenzufriedenheit direkt nach dem durchgeführten Service. Dabei standen die Bewertungen der KFZ-Meister und der Fahrzeugprüfung im Fokus.

Die Kunden sollten über Feedbackstr informiert und zur Feedbackabgabe animiert werden. Die Herausforderung bestand darin, die Kunden zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort abzufassen und zum Feedback zu bewegen.



HELP

**Bosch Car
Service Help**

Auf einen Blick



Industrie:
Automobil



Headquarter:
Dresden



Website:
www.help-dresden.com

Highlights

- ✓ markenunabhängige Autowerkstatt
- ✓ professioneller Meisterservice
- ✓ Prüftechnik für Hauptuntersuchungen & Inspektionen

Beispielfragebogen:
www.fdb.ac/repair



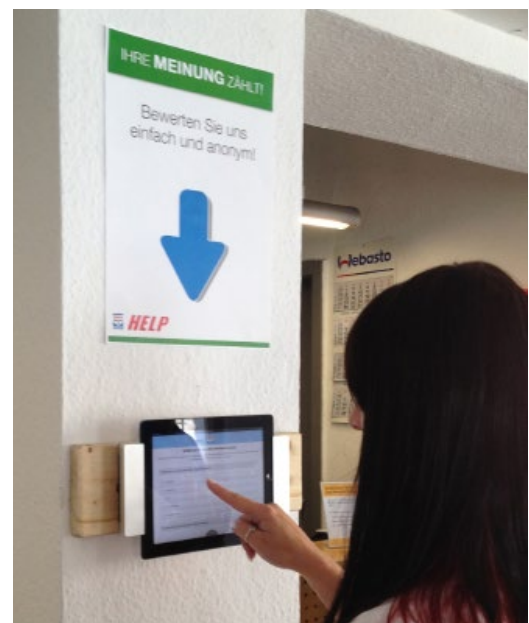
LÖSUNG

Entworfen wurde ein spezieller Auto-Spiegelanhänger, welcher den Kunden über die Feedbackabgabe informiert und animiert. Im Servicecenter wurden Flyer und Tablets platziert, um eine konstante Messung der Service-Qualität zu ermöglichen. Durch wöchentliche Analysen der Ergebnisse konnte schnell und präzise auf Kundenwünsche reagiert werden. Zusätzlich wurden Fragebogen sowie Auswertung auf der Homepage eingebunden.

ERGEBNIS

Seit März 2013 nutzte Bosch Car Service HELP in Dresden-Klotzsche den digitalen Fragebogen und erhielt bisher zahlreiche positive Feedbacks.

Mit dem Einsatz von Feedbackstr schärfte die Filiale Bosch Dresden-Klotzsche sein Image als kundenorientiertes Unternehmen gegenüber seiner Zielgruppe. Optimierungen im Service konnten bereits vorgenommen werden.



 **MULTICHANNEL-MESSUNG ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT**

 **FLYER IN FAHRZEUGEN, TABLETS IM SERVICEBEREICH**

 **STÄRKUNG DES IMAGES GEGENÜBER DER ZIELGRUPPE**