



## PRESSEMITTEILUNG

# Interne Erhebung: Business Tuning mit Kundenbewertungen - die Kfz-Branche holt auf

- Knapp 300 Bewertungen durchschnittlich haben Autohändler und Kfz-Servicedienstleister auf ihren ProvenExpert-Profilen
- Die 10 Bewertungsplattformen, die Händler und Dienstleister am häufigsten auf ihrem Profil eingebunden haben
- Wer Feedback auf einem Profil bündelt und zudem aktiv einholt, kann seinen Bewertungen auf durchschnittlich 4,53 Sterne steigern

Berlin, 28. November 2017. Eine interne Erhebung der Bewertungs-Plattform ProvenExpert.com im Oktober 2017 bestätigt – immer mehr Autohändler und ihre Kunden setzen auf Online-Bewertungen. Mit durchschnittlich knapp 300 Bewertungen kann sich der Bewertungsverkehr durchaus sehen lassen. Ebenso die Gesamtnote: Zum Zeitpunkt der Erhebung wurden durchschnittlich 4,53 Sterne an Autohäuser und Werkstätten vergeben, die auch aktiv Bewertungen einholen. Außerdem hinterließen mehr als die Hälfte der zufriedenen Kunden (53,7%) auch einen Erfahrungsbericht.

### Hier werden Autohäuser am häufigsten bewertet

Wo hinterlassen zufriedene oder unglückliche Kunden in der Kfz-Branche ihre Meinung? Die interne Erhebung von ProvenExpert konnte 10 Bewertungsplattformen herausfiltern, die Auto- und Kfz-Dienstleister am häufigsten in ihr Profil eingebunden haben. Unter die ersten drei schafften es Google (75%) mit einer Durchschnittsbewertung von 4,24 Sternen, autoscout24 (55%) mit 4,35 Sternen und mobile.de (53,5%) mit einem Bewertungsdurchschnitt von 4,52 Sternen. Weitere Quellen waren Facebook (44%), autoplenum.de (16%), KennstDuEinen.de (8%), golocal (6,5%), yelp (5%) und cylex (5%). Die meisten dieser externen Plattformen sind sogenannte „passive“. „Hier kann Sie jeder bewerten – egal ob Kunde oder nicht. Daher kombinieren mittlerweile Autohäuser und Werkstätten zunehmend passive Plattformen mit einem aktiven Kundenbewertungs-Management“, so Remo Fyda, CEO von ProvenExpert.

### Trotz vieler Sterne, alles unter Kontrolle

Zum Zeitpunkt der Erhebung bündelten Autohändler und Kfz-Servicedienstleister durchschnittlich 244 Bewertungen aus anderen Quellen auf ihren ProvenExpert-Profilen. Diejenigen, die ihr Image zudem aktiv in die Hand nehmen und Bewertungen direkt über Umfragevorlagen von ProvenExpert.com einholen, sammelten im Schnitt rund 47 Bewertungen zusätzlich auf ihrem Profil. Das Aggregieren aller Quellen auf einem Profil ermöglicht einen Echtzeit-Überblick und damit die Möglichkeit, schneller auf Kundenfeedback zu reagieren. Auch die Verbraucher profitieren, denn sie können auf einen Blick alle Bewertungen von z.B. Autohäusern miteinander vergleichen und sich so ein Bild machen. Zufriedene Kunden sehen ohne Anfrage seltener einen Grund, von sich aus zu bewerten. Daher

## PRESSEMITTEILUNG

nutzen Autodienstleister zunehmend die Möglichkeiten eines professionellen Bewertungsmanagements. „Je mehr Sie aktiv Bewertungen bei Ihren Kunden anfragen, umso besser wird Ihr Bewertungsdurchschnitt“, so Fyda. Die interne Erhebung ergab, dass über versendete Umfragevorlagen direkt über ProvenExpert im Schnitt 4,65 Sterne erzielt wurden.

### Negative Bewertungen als Chance verstehen

Während zum Zeitpunkt der Erhebung 53,7 Prozent der zufriedenen Kunden einen Erfahrungsbericht hinterließen, gaben unzufriedene Kunden ein weniger kommunikatives Bild ab. So wurde negatives Feedback lediglich zu 2,6 Prozent auch kommentiert. „Einer schlechten Sternebewertung begegnen Sie am besten mit einem konkreten Beratungsangebot“, rät Bewertungsmarketingexperte Fyda. Schreiben Ihre Kunden ausführlicher, was sie stört, kann der Spieß sogar umgedreht werden: „Ihr Kunde ist unzufrieden und möchte von Ihnen gehört werden. Hier können Sie Ihre Kundenorientierung zeigen und die stärksten Kritiker zu Ihren größten Fans machen“, so Fyda. Negatives Feedback wird übrigens bis zu dreimal mehr angeklickt als positives. Daher bringt eine professionelle und lösungsorientierte Kommunikation an dieser Stelle besonders viel Mehrwert.

### Über ProvenExpert:

2011 gegründet, ist [ProvenExpert.com](http://ProvenExpert.com) mit Remo Fyda als CEO mittlerweile eine bekannte Online-Plattformen für qualifiziertes Kundenfeedback und Bewertungsaggregation in Deutschland. Das Bewertungsmarketing-Unternehmen bietet branchenspezifische Umfragevorlagen, mit denen in nur wenigen Minuten wertige Kundenfeedbacks eingeholt werden können. Umfragen, die detailliert zeigen, was Kunden begeistert, wie zufrieden sie sind und wo Potenziale liegen. Das generierte Feedback kann werbewirksam mit dem ProvenExpert-Bewertungssiegel und –Profil im Internet präsentiert werden – gebündelt mit allen Bewertungen, die auf Portalen wie z.B. Facebook oder Google gesammelt werden. Bereits mehr als 30.000 Freiberufler, Mittelständler und größere Unternehmen holen mit Online-Umfragen von ProvenExpert.com das Feedback ihrer Kunden ein. Seit Mai 2017 steht ProvenExpert Nutzern weltweit auch auf Englisch zur Verfügung.

### Pressekontakt ProvenExpert:

Sabrina Völkel  
PR-Manager  
Expert Systems AG  
Quedlinburger Str. 1,  
10589 Berlin  
Tel.: 030 – 27 00 41 920  
[svoelkel@provenexpert.com](mailto:svoelkel@provenexpert.com)  
[www.provenexpert.com](http://www.provenexpert.com)