

Kundenanfragen per Chat beantworten

IMMER IN KONTAKT BLEIBEN

Via Chat kann das Autohaus Fett & Wirtz jederzeit aktiv Kunden binden und Leads generieren.

Die Türen der Autohäuser sind erneut geschlossen. Zum zweiten Mal binnen eines Jahres gab es einen kompletten Lockdown, der vor allem den Fahrzeugverkauf jäh ausbremst. Viele Autohändler haben dieses Szenario zwar nicht ahnen können, sich aber dennoch vorbereitet auf den Fall der Fälle, der im Dezember eingetreten ist. Das Thema Digitalisierung stand im Autohandel 2020 ganz oben auf der To-do-Liste. Es umfasst viele Lösun-

gen, wie der Handel auf virtuellem Weg den Kontakt zum Kunden halten kann. Eine dieser Möglichkeiten ist die Chatfunktion. Das Autohaus Fett & Wirtz in Moers nutzt bereits seit Mitte 2017 den Live-Chat des Anbieters Web1on1, aber er war noch nie so gefragt wie heute.

» Chat-Anfragen um 60 Prozent gestiegen

Die Auswertungen des Autohauses zeigen, dass die Kunden-Chats von Januar bis Oktober 2020 um 60 Prozent gestiegen sind. Natürlich gab es einen Tiefpunkt im April vergangenen Jahres, als mit dem ersten Höhepunkt der Corona-Pandemie in

Deutschland alles mehr oder weniger stillstand. Aber die Auswertung von Web1on1 zeigt schon ab Mai eine steile Kurve nach oben. In den ersten drei Quartalen des vergangenen Jahres gingen 1.290 Chatanfragen bei Fett & Wirtz ein und führten zu 934 Leads; das entspricht einer Quote von 72 Prozent. Die restlichen 28 Prozent der Anfragen betrafen beispielsweise Terminabsprachen und konnten direkt erledigt werden.

Die Hälfte der Chat-Anfragen gelten übrigens dem Gebrauchtwagenangebot. Das Unternehmen Fett & Wirtz betreibt vier Filialen der Marken BMW und Mini in Nordrhein-Westfalen



Das Autohaus Fett & Wirtz ist dank Chatfunktion auf der Website rund um die Uhr für die Kunden präsent.





Geschäftsführer Thomas Metzke hat bereits vor zweieinhalb Jahren einen Live-Chat auf seiner Website integriert. Heute ist er froh, schon reichlich Erfahrung damit gesammelt zu haben.

(Moers, Wesel, Kleve und Geldern) und verkauft zirka 2.500 Gebrauchtwagen pro Jahr. Die übrigen Anfragen verteilen sich zu gleichen Teilen auf Neuwagen, Leasing, Aftersales und Sonstiges.

» Kundenbeziehungen verbessern

Geschäftsführer Thomas Metzke freut sich, dass der Chat so gut angenommen wird – und zwar nicht nur von den Kunden, sondern auch von den Mitarbeitern: „Wir holen den Interessenten direkt auf unserer Webseite ab; in unserem digitalen Autohaus, das auch außerhalb der geregelten Öffnungszeiten geöffnet hat. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass es die Kundenbeziehung immens verbessert, wenn wir dort schon den ersten persönlichen Kontakt herstellen und erste Fragen beantworten können. Der Besucher fühlt sich hier schon gut betreut, hat Antworten auf seine ersten Fragen bekommen und muss nicht erst anrufen oder eine E-Mail schreiben.“ Die Schnelligkeit ist für Metzke ein wichtiges Argument im Wettbewerb um die Kunden. Interessenten möchten so komfortabel wie möglich an die gewünschte Information kommen – auch am Abend oder am Wochenende. 60 Prozent der Anfragen verteilen sich beim Autohaus Fett & Wirtz auf die Tage Montag, Dienstag und Mittwoch. 18 Pro-

zent der Anfragen kommen samstags und sonntags. Die Auswertung von Web1on1 zeigt genau, zu welcher Tageszeit die Interessenten besonders aktiv sind. Die meisten Chatanfragen kommen wochentags zwischen 11 und 13 Uhr rein. Das gilt am Samstag auch für die Spätaufsteher; sonntags verschiebt sich die Chat-aktive Zeit auf den frühen Nachmittag zwischen 14 und 16 Uhr. Abends ist nach 20 Uhr generell nicht mehr so viel los. Bei Fett & Wirtz kümmern sich sogenannte Chat-Agents von Web1on1 um die Anfragen. Die Chat-Agents sind ausgebildete Vorverkaufsberater, deren Job es ist, durch eine freundlich, pro-

fessionelle Kundenkommunikation qualifizierte Leads für das Autohaus zu generieren. Sie beantworten täglich von 8 bis 24 Uhr Anfragen persönlich, nachts übernehmen Chatbots. Die Web1on1-Mitarbeiter haben Erfahrung mit Onlinegesprächen via Chat und werden umfangreich über Produkte und Dienstleistungen des Autohauses geschult. Bei Fett & Wirtz ist der Chat in das Lead-Management-System des Autohauses eingebunden. Insofern werden die durch Web1on1 vorqualifizierten Leads über das System den Mitarbeitern mit Kundenkontakt zugespielt.

SILVIA LULEI

MYFLOW 365 W

DIE MOBILE DIGITALE LÖSUNG FÜR Kfz-BEWERTUNGEN UND FAHRZEUGÜBERGABEN

Ab **29,95 €** pro Monat (im 12 Monats-Ab)

Mehr Sicherheit und Profit mit nur **EINER** Workflow-Lösung!

Inklusive Schadensbilder, Minderwerte, PDF Report – an Ihre Bedürfnisse angepasst.

Mehr Infos/Infomappe unter: www.myflow365.de

MyFlow365 ist eine Marke der CPS solutions GmbH & Co. KG.
Am Flugplatz 23 | 56743 Mendig | Tel. 02652 52851-0

Verkaufspavillons für Gebrauchtwagenplätze
INDIVIDUELL | MODERN | WERTBESTÄNDIG

Preiswert dank Modulbauweise

Über 200 Referenzen für alle Automarken

HaCoBau

Hacobau GmbH • Tel. 051 51 - 80 98 76 • info@hacobau.de • www.hacobau.de