SCHADEN.NEWS



29.08.2018

DAT STARTET PLATTFORM "WERKSTATTQUALITÄT.DE"

Autofahrer informieren sich zunehmend online über Werkstätten, deren Leistungen und Bewertungen. Da negative Kundenerfahrungen jedoch oft zu unfairen Online-Bewertungen von Werkstätten führen, kann im Netz ein verzerrtes Bild der Betriebe entstehen. Im Rahmen der Automechanika 2018 stellt die Deutsche Automobil Treuhand (DAT) mit werkstattqualität.de ein neues Bewertungs-Tool vor, das mehr Transparenz schaffen soll. „Mit werkstattqualität.de gibt die DAT Kfz-Werkstätten ein wirksames Werkzeug in die Hand um die hohe Kundenzufriedenheit mit dem Automobilservice im Internet angemessen dazustellen“, erklärt Dr. Thilo Wagner, DAT-Geschäftsführer Produkte.

SCHNELLE BEWERTUNG DIREKT VOR ORT

SilverDAT-Kunden können die Plattform laut DAT-Pressemeldung ab September als Marketing-Tool im Rahmen ihrer Lizenz nutzen. Da das Tool an die bestehenden Systeme angebunden ist, können Werkstattkunden nur dann eine Bewertung eines Betriebs abgeben, wenn tatsächlich eine Werkstattleistung erfolgt ist. Dies verhindere willkürliche Bewertungen. Um eine Bewertung zu erhalten, reicht der Kundendienstberater oder Serviceassistent dem Kunden bei der Abholung des Fahrzeugs ein Tablet, auf dem die werkstattqualität.de-App geöffnet ist. Der Kunde könne dann nach

dem gängigen Bewertungsschema bis zu fünf Sterne vergeben und einen kurzen Kommentar hinterlassen. Dieser Vorgang dauere maximal eine Minute.

KUNDENFEEDBACK AUF EIGENER WEBSITE EINBINDEN

Werkstätten, die werkstattqualität.de nutzen, können die Resultate der Befragung unmittelbar auf ihrer Webseite veröffentlichen. Dadurch verbessere sich zugleich die Sichtbarkeit bei Google. Die entsprechenden Funktionen für die Verwaltung und Einbindung auf die eigene Homepage seien direkt in der App enthalten: Dazu zählen ein Widget für die Einbindung auf der Werkstatt-Homepage, eine Microsite für die Darstellung der Bewertungen, ein Dashboard für die Administration, ein Tool für Kundenumfragen und eines für die Kampagnenverwaltung. Außerdem zählen eine Schnittstelle für den Newsletterversand, die suchmaschinenoptimierte Bereitstellung der Bewertungen sowie ein Druckvorlagengenerator für das Marketing zum Lieferumfang.

IM ERSTEN JAHR KOSTENFREI

Als Anwender von werkstattqualität.de kommen sowohl freie als auch markengebundene Werkstätten sowie Kettenbetriebe in Frage. SilverDAT-Kunden können werkstattqualität.de im ersten Jahr kostenlos nutzen.