



2023
AUTOMOTIVE
CX AWARD

Customer Excellence in Automotive

Hoe klanten zich voelen bij een merk en dealer is van vitaal belang in de automotive sector. Klanten weten meer over auto's en hebben hogere verwachtingen bij het kopen ervan. Kopers kunnen moeiteloos prijzen en kenmerken vergelijken, waardoor het voor autobedrijven steeds moeilijker wordt om zich van elkaar te onderscheiden. Daarom moeten bedrijven prioriteit geven aan Customer Experience (CX) als ze een voorsprong op concurrerende merken willen nemen en de loyaliteit van consumenten willen vergroten.



Prioriteit geven aan CX betekent dat je klanten bij elk contactmoment met je merk of bedrijf een optimale ervaring biedt - van het eerste contact tot de service na de aankoop. Door bijvoorbeeld te investeren in technologieën zoals digitale showrooms en virtual reality testritten, kan men de klantverwachting overtreffen. Alleen als de basis processen nog niet op orde zijn binnen een bedrijf, dan zal een echte CX verbetering uitblijven. Het is daarom van belang om samen met alle medewerkers continue te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Door klanten bovengemiddeld goed te helpen, kunnen autobedrijven van nog meer klanten fans en promoters maken.

Daarom deze Automotive CX Award!



#DCDW. Digital Car Dealer Workshop.

#DCDW is de specialist in de online leadopvolging binnen de automotive!

#DCDW maakt de online automotive beter met de beste content, de beste mensen, de beste services en maatwerk softwareoplossingen voor dealers, autobedrijven, importeurs en leasemaatschappijen.



Om de klant voor je te winnen en zo lang mogelijk aan je te binden, is het van essentieel belang om voortdurend de klantbeleving te verbeteren.

Met de Automotive CX Award bieden we de branche inzicht in de beleving die wordt geboden bij de aanschaf van een nieuwe auto. De resultaten bieden zowel dealerbedrijven als importeurs inzicht in hun eigen prestaties en die van hun concurrenten, met als doel om de prestaties continue te kunnen verbeteren.

Hoe houd je grip op je online leads?

Onze producten zoals ons trainingsaanbod, Calldrip en CARMEN BDC laten dagelijks zien dat we het verschil kunnen maken in de online automotive. Het is niet de software die de totale oplossing brengt, maar de combinatie van de juiste training, begeleiding en content waarmee de verschillen worden gemaakt. #DCDW biedt het totaalpakket.

Al onze trainers zijn mensen uit de praktijk, die zelf ervaren hebben hoe ze succesvol kunnen zijn door goede leadopvolging, maar ook de andere kant, de uitdagingen en de valkuilen kennen. Dit maakt dat al onze trainingen gericht zijn op de praktijk en altijd als doel hebben om de deelnemers concrete handvatten te geven die ze 'morgen' al in de praktijk kunnen inzetten.

Calldrip

Calldrip is een systeem dat automatisch jouw verkopers belt zodra nieuwe leads een online formulier invullen. Het zorgt voor een snelle reactie, waardoor je meer dan 70% van je klanten direct telefonisch bereikt. Dit creëert een positieve indruk en vergroot de kans op showroomafspraken, wat het uiteindelijke doel is.

Telefonische leadopvolging: volop winkansen voor dealers

In het competitieve speelveld waarin wij opereren telt elke minuut. Klanten die in de markt zijn voor de aankoop van een nieuwe auto en die de moeite hebben genomen om online een afspraak te maken voor bijvoorbeeld een proefrit, zijn serieuze leads, die serieus opgevolgd dienen te worden.

Als zusterbedrijf van #DCDW is CARMEN de partner voor Klant Contact Center-activiteiten. Wij ondersteunen dealers, autobedrijven, importeurs en leasemaatschappijen bij de opvolging van actieve en passieve sales- en serviceleads.

CARMEN is een goed geolied team van betrokken, communicatief sterke medewerkers, steeds op zoek naar menselijk contact. Met een passie voor auto's en alles wat daarmee samenhangt. Het is ons doel om waardevolle relaties tussen onze business partners en hun klanten te bestendigen én uit te bouwen. Met prettig klantcontact en meetbaar resultaat. We streven naar het voeren van een goed gesprek op basis van een open dialoog.

100% automotive / 100% klantcontact



Onze gezamenlijke missie:

- Borgen van telefonische bereikbaarheid
- Geen verkoopkans verloren laten gaan
- Inplannen (extra) afspraken – Sales én Aftersales
- De achterdeur gesloten houden

CARMEN
AUTOMOTIVE BDC

Een premium beleving in de showroom

In onze snel veranderende wereld moeten klanten hun weg zien te vinden bij het maken van hun keuze voor de aankoop van een nieuwe auto. Verkoopadviseurs bij de dealer spelen daarin nog altijd een cruciale rol. Zij hebben de taak om de klant een unieke ervaring te bezorgen passend bij zijn of haar leefwereld.

Vanaf het eerste online of telefonische contact met de dealer, het bezoek aan de showroom, de proefrit, het verkoopgesprek en follow-up tot en met de aflevering en de service en onderhoud van de auto verwacht de klant een optimale beleving te krijgen.

Dagelijks zien we tijdens onze klantbelevingsbezoeken dat dealers hun uiterste best doen, om van klanten fans te maken. Helaas zien we daarbij ook dat veel dealers nog heel wat kansen onbenut laten.

Een premium beleving in de showroom creëren, betekent vanaf het eerste contact tot en met de follow-up na het bezoek de klant centraal stellen. Om daarin te excelleren is feedback van klanten onontbeerlijk. Met directe feedback en coaching na een klantbelevingsbezoek worden verkoopadviseurs concreet ondersteund in hun gedrag.



"Ruim vier op de tien klanten met een afspraak voor een proefrit worden in de showroom nog niet bij naam aangesproken."

"Drie op de tien klanten worden niet gevraagd naar zijn wensen en wat zij belangrijk vinden. De helft van de verkopers vat niet de behoeften samen."

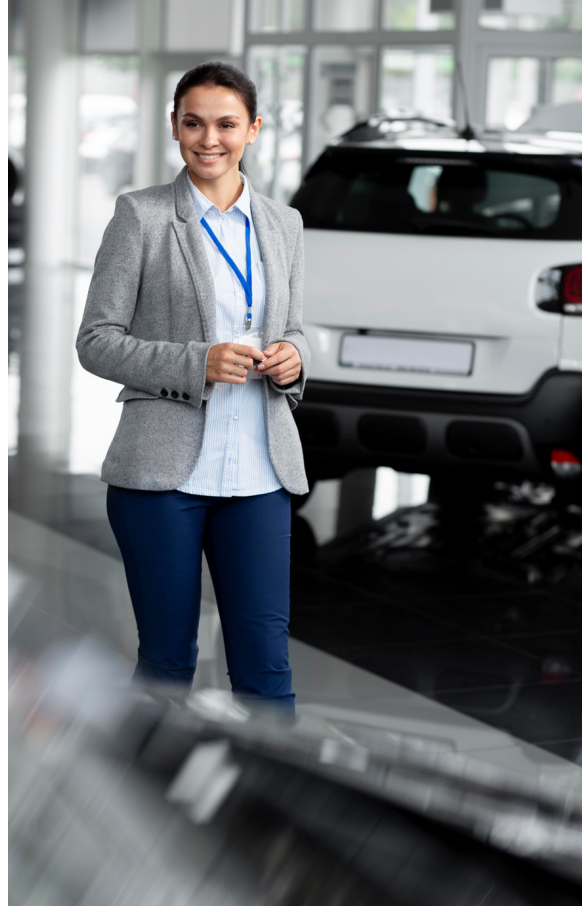
Dit onderzoek is uitgevoerd in juni 2023 met behulp van mystery shoppers van Multi-Value en vibber.

Bij de **top-20 dealer holdings** en **top-20 merken** is bij een steekproef van vijf tot zes dealervestigingen gespreid over Nederland contact opgenomen, met twee scenario's:

- **een online lead** (n=107)
- **een telefonische aanvraag en showroombezoek** voor een elektrisch (of hybride) model in een prijsklasse van € 35-40.000 (n=107)

Voor beide metingen is een vragenlijst met puntensysteem gebruikt en van elke meting is een scorerapport opgemaakt.

De ranking voor de Automotive CX Award is bepaald aan de hand van de gemiddelde scores per dealer holding en merk op beide scenario's.



Over dit onderzoek



De vragenlijsten zijn opgesteld door onderzoeksexperts van Multi-Value en vibber op basis van actuele best practices voor klantbelevingsonderzoek in de automotive.

Voor dataverwerking, analyse en rapportage is gebruik gemaakt van het onderzoeksplatform van Shopmetrics.

Wilt u meer weten over dit onderzoek, bel ons of mail ons dan:

Multi-Value B.V.

+31(0)40 201 33 28

happytomeetyou@multi-value.com

CONGRATULATION TO THE WINNERS

CATEGORIE AUTOMOTIVE MERKEN



MINI
79,8%



BMW
73,8%



Nissan
74,1%

De winnaar van de Automotive CX Award 2023 categorie merk is **MINI** met een score van 79,8%. Op een tweede plek is **Nissan** geëindigd met 74,1% en met maar 0,3% verschil is **BMW** op de derde plek geëindigd. Deze winnaars hebben vooral op het gebied van klantbeleving in de showroom laten zien dat zij best-in-class zijn.



AND THE WINNER IS...

CATEGORIE DEALER HOLDINGS



Van Poelgeest

77,1%



Dusseldorp

75,2%

Van Mossel

73,6%

De winnaar van de Automotive CX Award 2023 categorie dealer holding is **Van Poelgeest** met een score van 77,1%. Op een tweede plek is geëindigd **Dusseldorp** met 75,2% en op de derde plek **Van Mossel** met een score van 73,6%. Deze winnaars hebben vooral op het gebied van klantbeleving in de showroom laten zien dat zij best-in-class zijn.





Top 3 Online lead

Merk

01 Dacia 71,4%

02 Kia 67,2%

03 Toyota 66,9%

Dealerholding

01 Van Mossel 68,9%

02 Van Poelgeest 68,0%

03 Kooijman 67,9%

Top 3 Klantbeleving

Merk

01 MINI 85,5%

02 Nissan 78,0%

03 Peugeot 77,5%

Dealerholding

01 Dusseldorp 80,8%

02 Van Poelgeest 80,3%

03 Zeeuw & Zeeuw 75,9%

Bij welke dealer holdings en merken is dit onderzoek uitgevoerd?

Merken

- Audi
- BMW
- Citroën
- Dacia
- Fiat
- Ford
- Hyundai
- Kia
- Mazda
- Mercedes-Benz
- MINI
- Nissan
- Opel
- Peugeot
- Renault
- Skoda
- Tesla
- Toyota
- Volkswagen
- Volvo

Dealer holdings

- Amega
- A-point (pon)
- Auto Hoogenboom (pon)
- Bochane Groep
- Broekhuis Groep
- Century Autogroep
- Dusseldorp Automotive
- Emil Frey Nederland
- Hedin Automotive Netherlands
- Huiskes-Kokkeler (pon)
- Janssen Kerres Automotive
- Kooijman Autogroep
- Louwman Dealer Group
- Muntstad (pon)
- Oostendorp Autogroep
- Riva Holding
- Tesla Motors Netherlands
- Van den Udenhout
- Van Mossel Automotive Groep
- Van Poelgeest Automotive
- Wassink Autogroep
- Wensink Automotive
- Zeeuw & Zeeuw

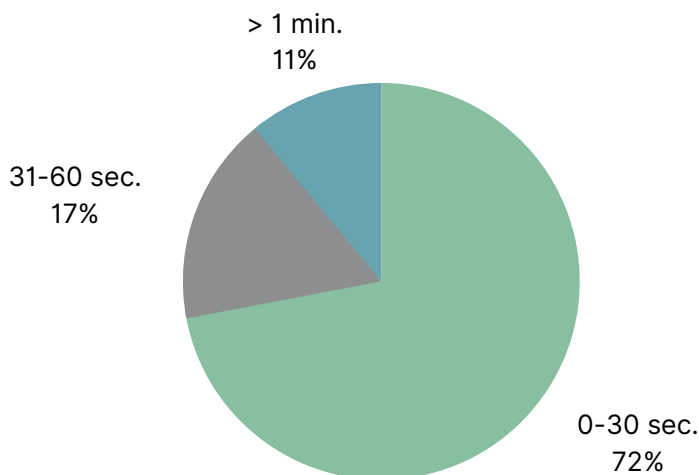
Feiten en cijfers uit het onderzoek

Opvolging leads

Bereikbaarheid, snelheid, opvolging, afspraakbevestiging

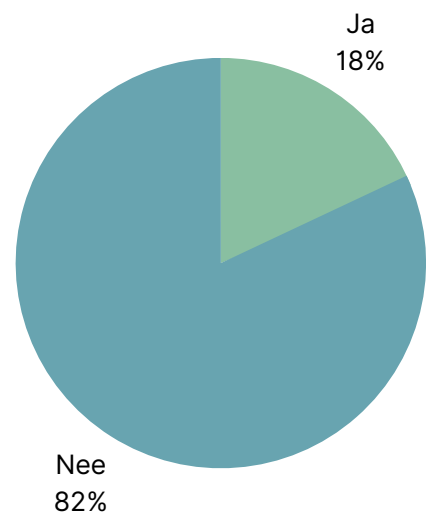
Telefonische aanvraag

Hoe lang duurde het voordat u iemand van het dealer team aan de lijn kreeg?



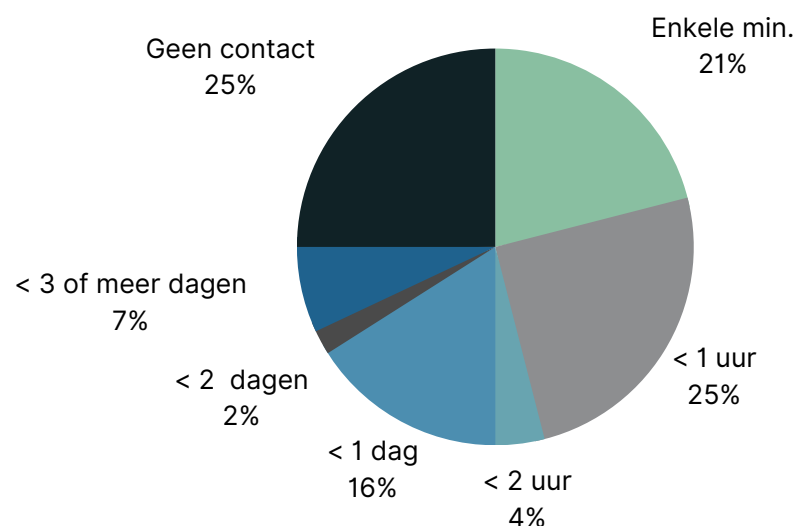
Telefonische aanvraag

Ik heb een afspraakbevestiging ontvangen (per mail, SMS of Whatsapp).



Online aanvraag

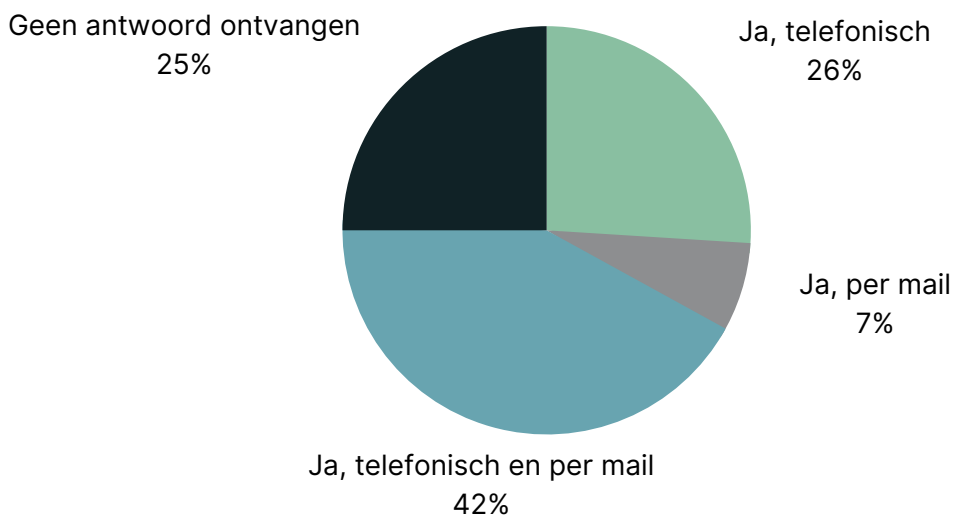
Binnen hoeveel tijd na het insturen van de online aanvraag heeft de dealer contact met u opgenomen (telefonisch/mail)?



Online leads

Opvolging, NPS

Bent u naar aanleiding van uw online aanvraag gecontacteerd door de dealer?



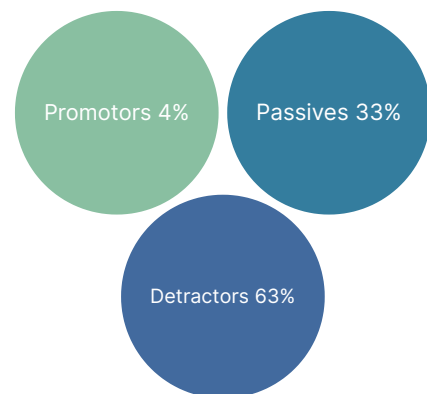
Online lead opvolging mail

N=52

■ % Ja



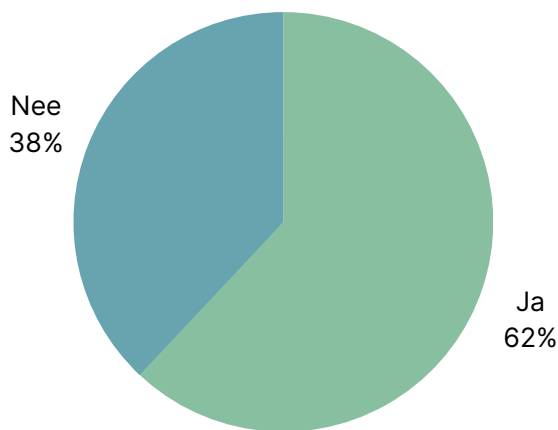
NPS: -60



Klantbelevingsbezoeken

NPS, gevoel, aankoop

Zou u bij deze dealer een auto kopen, gezien uw gevoel over het gehele verkoopproces?



"Vanaf het moment dat ik binnenkwam, gaf de sales consultant mij een warm en vriendelijk gevoel. Ik voelde me direct op mijn gemak en had al snel vertrouwen in hem. Hij nam alle tijd om naar mijn wensen te luisteren en gaf mij zijn volledige aandacht. De proefrit was simpelweg geweldig en plezierig. Ik kan oprecht zeggen dat dit gesprek niet beter had kunnen verlopen. Het was een buitengewoon positieve ervaring."

"Als ik een auto koop van zo'n bedrag, verwacht ik zeker een ruime hoeveelheid aandacht en tijd te krijgen. Uiteraard kan het voorkomen dat het een drukkere dag is, maar het voelde voor mij alsof hij het gesprek snel wilde afronden."

Welk gevoel heeft u naar aanleiding van uw bezoek?

75%



Optimistisch
Gewaardeerd
Ontzorgd
Verwonderd
Geïnspireerd
Blij

11%



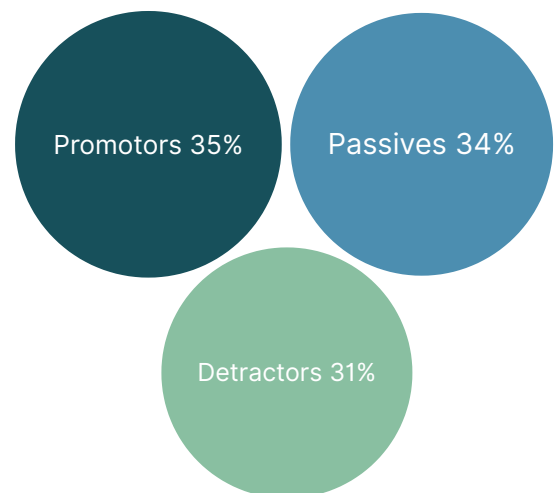
Neutraal

14%



Negatief
Verward
Ongewaardeerd
Vereeld
Ongeïnspireerd
Geïrriteerd
Boos

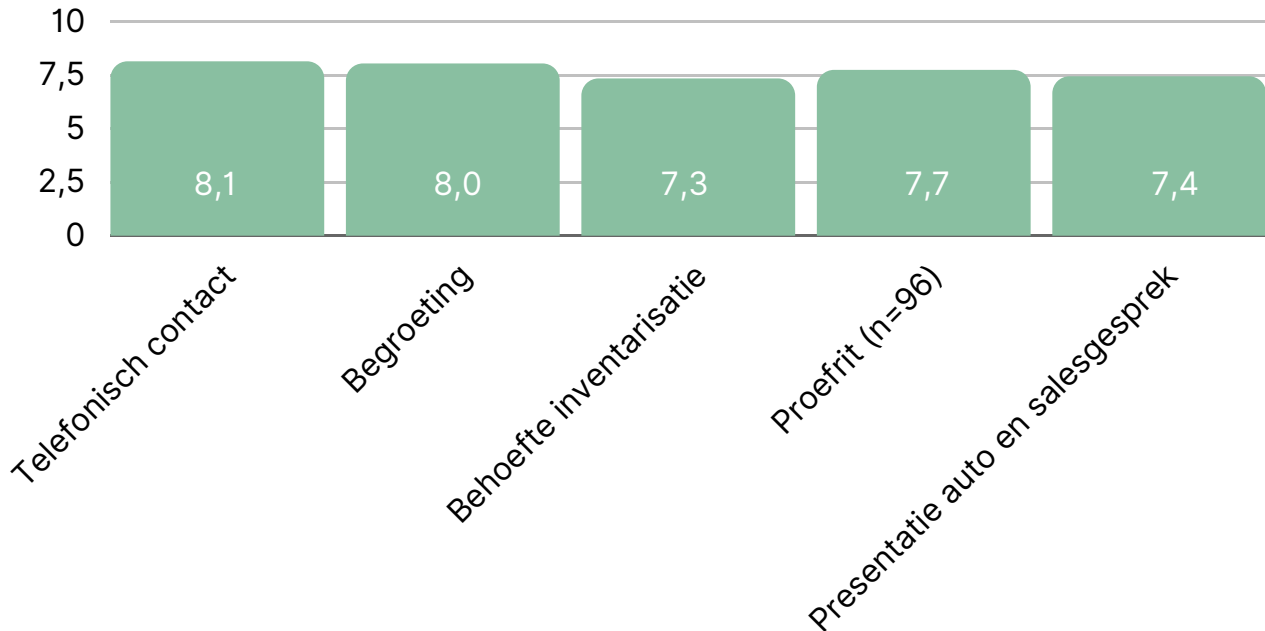
NPS: +5



Klantbelevingsbezoeken

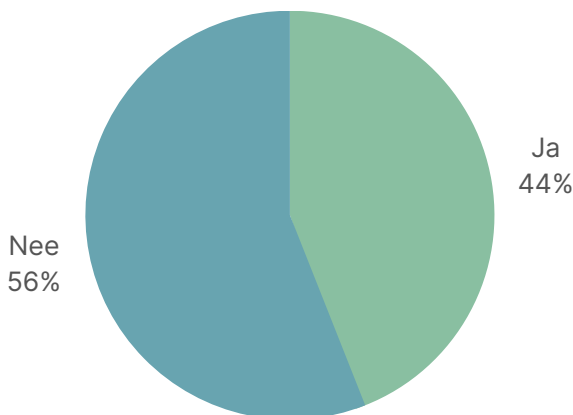
Klantbelevingscores

Gemiddelde score op basis van beleving

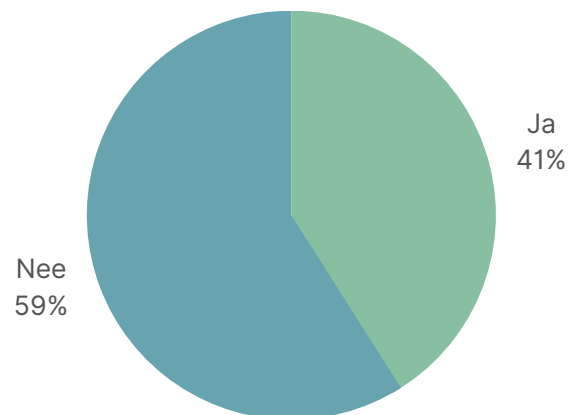


Follow up

De sales consultant heeft een volgend contactmoment met mij afgestemd.



De sales consultant heeft mij binnen 3 werkdagen na het bezoek gecontacteerd.



Op weg naar Customer Excellence

Opvolging online leads

25% van de online leads wordt niet opgevolgd. Dealers laten belangrijke kansen liggen door potentiële autokopers niet of niet snel genoeg te contacteren.

Tijdgebrek is een veelgehoorde reden voor het ontbreken van een adequate leadopvolging. Vaak zijn ook niet de werkprocessen op orde, om snel en efficiënt leads op te volgen.

Wanneer er wel een follow-up plaatsvindt, zien we ook nog volop kansen om in de call of mail reactie een wow-ervaring te creëren.

Vraag vrijblijvend eens een advies hierover bij onze specialisten.

Klantbeleving in de showroom

Vier op de tien klanten kopen de auto niet, omdat ze tijdens het aankoopproces in de showroom onvoldoende enthousiast zijn gemaakt. Ons onderzoek legt een aantal quick wins bloot, waarmee de klantbeleving kan worden geoptimaliseerd:

- Spreek de klant bij binnenkomst met zijn of haar naam aan.
- Vat de klantbehoefte samen en vraag daar bevestiging voor. Zo laat je blijken dat je hebt geluisterd.
- Benoem bij de presentatie van de auto met name ook de voordelen, die aansluiten bij de wensen van de klant.
- Bied aan om met de klant samen proef te rijden zodat alle functies optimaal ervaren kunnen worden.
- Stem een concreet moment af voor een volgend contact en bel de klant binnen drie werkdagen op.

"I've learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel." - Maya Angelou

Verbeteren van klantbeleving door te meten, trainen en coachen



Meer 'fans' creëren voor jouw bedrijf of organisatie. Dat is waar wij je bij willen ondersteunen.

Want 'fans' zijn klanten die:

- Vaker terugkeren
- Meer besteden
- Jou of jouw organisatie gaan aanbevelen

Het creëren van meer fans start bij een **optimale klantbeleving**. Multi-Value heeft een breed scala aan diensten en oplossingen voor de automotive branche, die bijdragen aan een verbetering van de klantbeleving in jouw organisatie. Hoe doen we dat? Door te meten. Door te trainen. Door te coachen.

Metten met behulp van:

- Klantbelevingsonderzoek (mystery shopping)
- Klantbelevingsbezoeken met directe feedback & coaching
- Price check onderzoek

Training en coaching op het gebied van:

- Communicatie
- Klantgerichtheid en Sales
- Leiderschap en verandermanagement



In onze **klantbelevingsbezoeken met directe feedback en coaching** werken we met professionele coaches, die zich onmiddellijk na het bezoek bekend maken.

In een persoonlijk gesprek tussen de coach en de medewerker wordt de link gelegd tussen het gedrag van de medewerker en de beleving en koopbeslissing van de klant. In dit directe feedback gesprek maken we de medewerker bewust van wat hij of zij goed doet en waar hij nog kansen heeft voor verbetering.

De actiepunten uit dit gesprek worden vastgelegd in een **S.M.A.R.T. actieplan**.



Roeland Jacobse
Director of Business Development

Inzicht in verbeterpotentieel en borging van kwaliteit

Na afloop van een onderzoek rapporteren wij helder en eerlijk over de doelmatigheid, efficiëntie en bedrijfsvoering en geven wij inzicht in het verbeterpotentieel van jouw organisatie.

Op basis van een volledig digitaal en efficiënt werkproces maakt vibber audits het verschil.



Vibber audits creëert inzicht in verbeterpotentieel en borging van kwaliteit. Dit doen wij in de vorm van diverse audits, scans en mysteryguest-programma's.

We werken altijd vanuit relevantie en zijn gericht op verbetering (denk aan kostenreductie, productiviteitsstijging en klanttevredenheid). We beoordelen jouw organisatie op een correcte, uniforme en constante wijze.

vibber

Audits: wat komt daarbij kijken?

Voor een brancheorganisatie, franchiseformule, importeur, dealerholding of grossier is het essentieel om de kwaliteit binnen de organisatie en onderliggende netwerken te waarborgen.

Vibber audits is al jarenlang specialist in het opzetten en uitvoeren van auditprogramma's die verbeteringen stimuleren. Samen met jou, ontwikkelen wij de gewenste toetsing. Zelf heb je hier verder geen omkijken naar; wij zorgen voor volledige ontzorging in de uitvoering!

Vibber audits heeft ervaring op het gebied van diverse audits. Denk hierbij aan netwerk-compliance-audits (lidmaatschapsvoorwaarden, dealerstandaarden, commerciële ondersteuning en garantieclaims), MVO audits (maatschappelijk verantwoord ondernemen), en audits specifiek gericht op (after)salesprocessen.

Advies nodig? Neem gerust contact met mij op!

Wouter Koppert

Divisieleader vibber audits

Contact

De Automotive CX Award is een initiatief van **Multi-Value**, **vibber**, **DCDW** en **CARMEN**. Vier organisaties die elk vanuit een eigen discipline opereren, om de kwaliteit van de dienstverlening in de automotive sector te helpen verbeteren en van meer klanten fans te maken.

Wilt u meer weten over onze organisaties en hoe wij u van dienst kunnen zijn, neem dan vrijblijvend contact met ons op.



+31(0)40 201 33 28
happytomeetyou@multi-value.com
www.multi-value.com



+31(0)70 204 42 42
hallo@vibber.nl
www.vibber.nl



+31(0)318 798 500
info@dcdw.nl
www.dcdw.nl



+31(0)88 376 78 78
info@carmenautomotive.nl
www.carmenautomotive.nl