



After Sales - proactieve benadering

De After Sales bijdrage van menig autobedrijf staat onder druk en verder neemt de concurrentie toe. Daarbij is inmiddels een bewezen mythe dat 'een vaste klant' nog bestaat. Onderzoek toont aan dat gemiddeld 30% van de klanten waarvan een dealer denkt dat deze 'toch wel weer komt voor APK of onderhoud', niet meer blijkt te komen! En dat weet je pas als het te laat is.

De sleutel tot klant retentie ligt in een structurele, proactieve benadering van uw klanten op belangrijke momenten. Net als producten hebben ook klanten een levenscyclus en u wilt uw klanten zo lang mogelijk aan uw bedrijf binden. CARMEN helpt u bij het ontwikkelen en uitvoeren van uw klantcontact strategie.

Klantcontact uitbesteden of toch intern oplossen?

Dankzij CARMEN hoeft u deze keuze niet te maken!

CARMEN beschikt over een online applicatie, waarbij efficiënte telefonische klant opvolging centraal staat. Hierdoor bent u nóg beter in staat om met eigen mensen invulling te geven aan het nabellen van klanten en prospects. Data uitwisseling met de bron, op basis waarvan opvolging plaatsvindt (DMS/GMS, RDC, CaRe-Mail, etc.), kan volledig geautomatiseerd worden.

CARMEN zorgt ervoor dat de continuïteit in de opvolging van uw klanten te allen tijde 100% gewaarborgd is. Mochten uw medewerkers onverhoopt niet in de gelegenheid zijn om de opvolging te verzorgen, bijvoorbeeld ten tijde van piekperiodes of onderbezetting, dan neemt CARMEN dat als professioneel 'vangnet' moeiteloos over.

In het geval onze medewerkers de opvolging overnemen, dan wordt uit uw naam gebeld. Er wordt door CARMEN niet gewerkt met een bescrypt maar met een boodschap / propositie; deze wordt in samenspraak met u opgesteld. Op deze manier zijn onze medewerkers in staat om een prettige dialoog te voeren met uw klant. Zo weet u zeker dat al uw klanten altijd de juiste aandacht krijgen!

Beoogd resultaat?

Klanten zo lang en profijtelijk mogelijk aan uw dealerbedrijf binden!

Structurele opvolging van klanten resulteert in 1) een hogere besteding en 2) minder klantverloop. Naast werkplaatsomzet en -rendement geeft persoonlijk contact met uw klant ook inzicht in redenen waarom zij onverhoopt geen afspraak willen maken. Op basis van deze informatie kunt u uw producten / diensten aanpassen en / of de kwaliteit van uw dienstverlening verhogen.

Wilt u meer informatie? Neem contact met ons op; we komen graag vrijblijvend bij u langs om de mogelijkheden te bespreken.

