

E-Mail-Beantwortung im deutschen Automobilhandel lässt zu wünschen übrig

Der deutsche Autohandel braucht keine neuen Kunden!

Diesen Eindruck haben die Testkäufer von comcheck bei ihrer Kontaktaufnahme per E-Mail zu insgesamt 112 Automobilhändlern bundesweit bekommen.

Da verschiedene unabhängige Studien die wachsende Bedeutung des Internets und der E-Mail-Kommunikation im Allgemeinen aber auch speziell beim Thema Autokauf bestätigen, hat comcheck in diesem Sommer eine unabhängige und sehr umfangreiche Studie über das Verhalten deutscher Markenhändler bei E-Mail-Anfragen durchgeführt.

Nur zwölf der 112 angeschriebenen Autohäuser der Hersteller Mercedes, BMW, Audi, VW, Toyota, Ford und Opel beantworteten jede der vier verschiedenen E-Mails. 24 Händler meldeten sich gar nicht. Mehr als die Hälfte der Mails blieben unbeantwortet.

Die besten Aussichten auf eine Antwort haben die Hannoveraner. Händler aus Frankfurter beantworteten nur ein Drittel der Anfragen. Und wer in Hamburg eine Probefahrt machen möchte, bekommt nur in 14 von hundert Fällen eine Antwort.

Auch inhaltlich ließen die Antworten viele Wünsche offen: In den meisten Mails wurde kein besonderer Wert auf einen freundlichen Ton gelegt. Mehr als drei Viertel der Mails waren mit Rechtschreibfehlern gespickt

Den besten Kundenservice lieferte ein Mercedes-Benz-Händler in Leipzig, es folgen Mercedes-Benz-Verkäufer in Berlin, Hannover und Leipzig sowie ein Toyota-Händler in Köln.

Weitere Informationen erhalten Sie unter <http://www.studie.comcheck-service.com>

<http://www.eu-marketingportal.com>