

Autohäuser müssen besseren Service bieten

12.10.2009, 17:13 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *EXCON Certification Services GmbH*

Wettbewerbsvorteil durch intelligente Customer Centricity-Konzepte

Neu-Isenburg, 12. Oktober 2009 – Vor dem Hintergrund der nach Ablauf der Abwrackprämie befürchteten Umsatzeinbußen insbesondere im Neuwagengeschäft, müssen Autohäuser ihre Performance gerade im Bereich Service massiv ausbauen, um wettbewerbsfähig bleiben zu können. Intelligente Customer Centricity-Konzepte bieten hier einen entscheidenden Ansatz. Dabei meint Customer Centricity die umfassende Kundenorientierung, das heißt die Ausrichtung des unternehmerischen Handelns auf den Kunden und seine unterschiedlichen Bedürfnisse bei der Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen, aber auch in der Kommunikation, im Vertrieb und bei anderen Auftritten am Markt. Um diesen Anspruch zu erfüllen, müssen Unternehmen spezielle Customer Centricity-Standards entwickeln, die sie der regelmäßigen Überprüfung unterziehen, um sie somit den sich ständig wandelnden Bedürfnissen im Sinne eines nachhaltigen, glaubhaften und wirtschaftlich erfolgreichen Customer Centricity-Konzeptes kontinuierlich anpassen zu können. „Es reicht eben längst nicht mehr aus, im Verkaufsgespräch Kaffee anzubieten, ein 24-Stunden-Notdienst beispielsweise, der bei Problemen mit dem Fahrzeug auch um Mitternacht zur Stelle ist, muss in der heutigen Zeit fast schon zum Standardservice eines Autohauses gehören“, sagt Bettina Guggemos, Geschäftsführerin der EXCON Certification Services GmbH, Neu-Isenburg.

Mit ihren Certification Services bietet EXCON Unternehmen die Möglichkeit, ihre Performance direkt an den Points of Sale, also da, wo Kundenkontakt passiert, zertifizieren zu lassen, transparent und nachvollziehbar für den Kunden. Das zertifizierte Unternehmen erhält neben dem TOP Siegel auch einen umfangreichen Bericht, der die Bewertung aber auch klare Handlungshinweise zur nachhaltigen Verbesserung der Performance enthält. Das TOP Siegel kann bis zum verpflichtenden Wiederholungsaudit nach einem und dann jeweils nach zwei Jahren, auf allen Geschäftsunterlagen uneingeschränkt geführt werden. Damit erhalten Kunden die Möglichkeit, sich bewusst für ein Unternehmen mit hoher Kundenorientierung zu entscheiden; für das zertifizierte Unternehmen ein klarer Wettbewerbsvorteil gegenüber dem nicht zertifizierten Mitbewerber. „Gerade auch im Bereich des sensiblen Firmenkundengeschäftes, das insbesondere jetzt in der Krise noch einen wichtigen Absatzmarkt im Autohandel darstellt, spielen intelligente Customer Centricity-Konzepte und eine gute Performance am Point of Sale eine entscheidende Rolle für die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens“, so Bettina Guggemos, „Unsere langjährige Erfahrung im Bereich Automotive bestätigt diesen Trend“.

Portrait

EXCON Certification Services GmbH

Die EXCON Certification Services GmbH ist eine Tochtergesellschaft der EXCON Externe Controlling Services GmbH mit Hauptsitz in Neu-Isenburg. Mit ihrem spe-zialisierten auditbasierten TOP Zertifizierungssystem unterstützt EXCON Unternehmen bei der nachhaltigen Verbesserung ihrer Performance direkt an den einzelnen Points of Sale (PoS) und verschafft ihnen so einen klaren Wettbewerbsvorteil gegenüber nicht zertifizierten Mitbewerbern. Zum Kundenstamm der EXCON Certification Services GmbH gehören Unternehmen vorwiegend aus den Bereichen Handel, Tourismus und Dienstleistung, aber auch Finanz- und Gesundheitswesen. Zudem weist EXCON eine besondere Expertise im Bereich Automotive auf, für die Certification Services ursprünglich entwickelt und in über 30 europäischen Ländern bereits erfolgreich umgesetzt wurde.

Als ein führender Dienstleister im Bereich Risiko Management ist die 1987 gegründete EXCON Externe Controlling Services GmbH seit über 20 Jahren auf die Optimierung von Geschäftsprozessen durch Entwicklung branchenspezifischer Standards und deren Auditierung spezialisiert. Das Unternehmen führt jährlich mehr als 50.000 Audits durch und beschäftigt europaweit rund 300 Mitarbeiter.
Weitere Informationen finden Sie unter: www.top-services.com

News-ID: 359211 • Views: 910 (Stand: 03.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/359211/Autohaeuser-muessen-besseren-Service-bieten.html>