



Top-3-Autohersteller erhöht monatlichen Umsatz um 6 % durch fokussiertes Reputationsmanagement

Hintergrund

Wenn Kunden nach einem neuen Auto suchen, sind Sternebewertungen und Rezensionen der erste Eindruck, den sie von einem Autohaus bekommen. Laut der Automobilzeitschrift Automotive News nutzen 91% der Käufer Online-Rezensionen, um zu entscheiden, welches Autohaus sie besuchen.

Welche Auswirkungen haben Online-Rezensionen auf das Kaufverhalten? Diese Fallstudie basiert auf der Erfahrung von über 1.800 Autohäusern für einen der drei größten Automobilhersteller, und zeigt, dass eine Verbesserung um 150 Punkte im [Reputation Score](#) eine Steigerung um 6 % in den Einzelverkäufen generiert.

Automobilbranche



Unternehmen

Der führende US-Automobilhersteller mit mehr als 1.800 Autohäusern

Kunde seit

2016

Ziele

- Verbesserung der Reputation Scores für alle 1.800 US-Autohäuser
- Erhöhung des Bewertungsvolumens bei gleichzeitiger Reduzierung der negativen Bewertungen
- Erhöhung aller Sternebewertungen im gesamten Unternehmen

Herausforderung

Der Kunde ist einer der drei größten Automobilhersteller in den USA und wusste von Anfang an, wie wichtig das Online-Engagement und die Online-Reputation sind, wenn es um die Entscheidungsfindung der Konsumenten geht. So nutzen 9 von 10 Autokäufern Sterne-Bewertungen und Rezensionen, um zu entscheiden, welche Autohäuser sie besuchen. Der Kunde wusste auch, dass potenzielle Autokäufer nicht ins Autohaus gehen, um sich bloß umzusehen. Sie sind bereit, zu kaufen.

Das Ziel des Autoherstellers war einfach: Um den Umsatz auf breiter Front zu verbessern, musste das Kundenerlebnis verbessert werden – für alle seine 1.800 US-Autohäuser.



Lösung

Um das Bewertungsvolumen und die Sternebewertungen zu verbessern sowie um die Händlerpräsenz in den lokalen Suchergebnissen für all seine 1.800 Autohäuser zu steigern, arbeitete der Automobilhersteller zusammen mit Reputation.com.

Die Lösung bestand darin, anhand der zentralen Plattform von Reputation.com, für jedes Autohaus:

- Alle Rezensionen auf allen Automobilseiten wie beispielsweise Cars.com und gängigen Bewertungsportalen – einschließlich Google und Facebook – zu sehen
- Echtzeit-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn neue Rezensionen veröffentlicht werden
- Ihren Reputation Score zu verstehen – und ihn mit ihren Konkurrenten zu vergleichen
- Den Rezensionsinhalt hinsichtlich Trends in der Sternebewertung, Stimmung, Umfang, Reputation Score und mehr zu analysieren
- Wertvolle operative Einblicke durch Kunden-Feedback zu gewinnen
- Kioske und Umfragen zu verwenden, um authentische Rezensionen von echten Kunden zu bekommen



Ergebnisse

In nur sechs Monaten verbuchte der Autohersteller signifikante Ergebnisse:

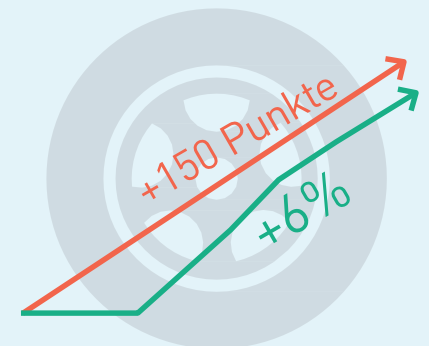
- Das Bewertungsvolumen stieg um 325 % nach oben
- Die negative Bewertungsstimmung sank um 30 %
- Die durchschnittliche Sternebewertung stieg von 3,5 auf 4,5 Sternen

Neben erhöhten Sternebewertungen und positiver Stimmung stieg der Reputation Score um 150 Punkte.

Doch die bedeutendste Verbesserung zeigte sich beim Gewinn des Unternehmens – eine 6-prozentige Steigerung des durchschnittlichen saisonbereinigten Umsatzes.

IN EINEM AUTOMOBIL- UNTERNEHMEN

eine Steigerung des Reputation Score von 150 Punkten verursachte eine 6-prozentige Steigerung des Umsatzes



Online-Reputationsmanagement (ORM) erhöht ROI und Umsatz

Nach der Umsetzung konnten diejenigen Standorte, welche die Social-Media-Suite von Reputation.com nutzten, ca. 40 % mehr Menschen erreichen als solche, die das nicht taten. Zudem stieg ihre Konversionsrate in der zweiten Jahreshälfte nach Implementierung um 56 % schneller als in der ersten Jahreshälfte.



Als Folge stiegen online-bezogene Verkäufe für die Autohäuser, die eine ORM-Strategie mithilfe der Plattform von Reputation.com implementierten, um 24 % schneller als bei den restlichen Standorten.



Über Reputation.com

Reputation.com bietet die branchenführende Online-Reputation-Management-Plattform für große Unternehmen mit mehreren Standorten.

Wir helfen Unternehmen dabei, Online-Sternebewertungen und Rezensionen zu beobachten und zu verbessern, das Kundenerlebnis zu stärken und Traffic, Besucher und Erträge zu steigern.

Für mehr Informationen besuchen Sie uns auf reputation.com oder kontaktieren Sie uns über DACHsales@reputation.com.

Weitere nützliche Informationen:

- [Händler steigern mit Hilfe besserer Onlinebewertungen Verkaufszahlen](#)
- [Wie Reputation.com vorgeht: Reputation Score](#)
- [Wie Reputation.com vorgeht: Berichte & Analysen](#)
- [Net Promoter Score vs. Reputation Score: Wo liegt der Unterschied?](#)

**Möchten Sie mehr
über ORM erfahren?**

Demo anfordern