

Presse-Information  
30. Juli 2012

## Kunden bewerten Handelsbetriebe

Die Marken BMW und MINI starten das 5-Star-Rating.

**München.** Mit dem neuen Programm 5-Star-Rating werden die Erfahrungen der Kunden, die sie bei einem Besuch in einem BMW oder MINI Autohaus gemacht haben, auch für andere Kunden und Interessenten zugänglich gemacht.

Als erster Automobilhersteller in Deutschland bietet die BMW Group Kunden die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit mit dem Service eines BMW oder MINI Handelsbetriebes öffentlich zum Ausdruck zu bringen. In den telefonischen Befragungen zur Kundenzufriedenheit, die die BMW Group regelmäßig für die Autohäuser durchführt, werden Kunden gebeten, ihren Besuch im Autohaus nach einem 5-Sterne-System zu bewerten. Der Kunde kann zu seinem Kauf- oder Serviceerlebnis auch einen Kommentar abgeben. Die Bewertung samt Kommentar wird nach dem Einverständnis des Kunden anonymisiert online veröffentlicht.

Die Ergebnisse des 5-Star-Ratings werden prominent auf der an die [www.bmw.de](http://www.bmw.de) oder [www.mini.de](http://www.mini.de) angeschlossene Homepage der BMW und MINI Handelsbetriebe gezeigt und sind für jeden einsehbar. Der Händler hat die Möglichkeit, die Kommentare der Kunden zu beantworten, somit bekommt das Tool einen interaktiven Charakter. Das 5-Star-Rating bietet eine wichtige Informationsquelle für Interessenten und eine Alternative zu Bewertungsforen im Internet.

„Unser Ziel ist, den Kunden die Möglichkeit zu geben, öffentlich ihre Bewertung über ihren Besuch in einem BMW oder MINI Haus abzugeben. Damit können sie ihre Erfahrungen mit den anderen Interessenten teilen und dem Händler ein Feedback geben. Die Rückmeldungen sollen dazu dienen, den Ansporn zu geben, die Leistungen in einem Autohaus weiter zu verbessern“, erläutert Franz Thurner, Leiter Aftersales Deutschland.

Nach einem Pilotprojekt in Großbritannien wurde das 5-Star-Rating bereits in vielen europäischen Märkten eingeführt. Dieses Jahr folgen noch Russland und Südafrika.

### Presse-Information

Datum 30. Juli 2012

Thema Kunden bewerten Handelsbetriebe

Seite 2

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an:

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Birgit Hiller, Sprecherin Vertrieb Deutschland

[Birgit.Hiller@bmw.de](mailto:Birgit.Hiller@bmw.de)

Telefon: +49 89 382-39169, Fax: +49 89 382-24418

Internet: [www.press.bmwgroup.com](http://www.press.bmwgroup.com)

e-mail: presse@bmw.de

### Die BMW Group

Die BMW Group ist mit ihren Marken BMW, MINI, Husqvarna Motorcycles und Rolls-Royce einer der weltweit erfolgreichsten Premium-Hersteller von Automobilen und Motorrädern. Als internationaler Konzern betreibt das Unternehmen 29 Produktions- und Montagestätten in 14 Ländern sowie ein globales Vertriebsnetzwerk mit Vertretungen in über 140 Ländern.

Im Geschäftsjahr 2011 erzielte die BMW Group einen weltweiten Absatz von rund 1,67 Millionen Automobilen und über 113.000 Motorrädern. Das Ergebnis vor Steuern belief sich auf 7,38 Mrd. €, der Umsatz auf 68,82 Mrd. €. Zum 31. Dezember 2011 beschäftigte das Unternehmen weltweit rund 100.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Seit jeher sind langfristiges Denken und verantwortungsvolles Handeln die Grundlage des wirtschaftlichen Erfolges der BMW Group. Das Unternehmen hat ökologische und soziale Nachhaltigkeit entlang der gesamten Wertschöpfungskette, umfassende Produktverantwortung sowie ein klares Bekenntnis zur Schonung von Ressourcen fest in seiner Strategie verankert. Entsprechend ist die BMW Group seit sieben Jahren Branchenführer in den Dow Jones Sustainability Indizes.

[www.bmwgroup.com](http://www.bmwgroup.com)

Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>

Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>

YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupview>