



Persbericht

7 juli 2011

Goede service staat bij BMW en MINI in de sterren

Goede service staat bij BMW en MINI in de sterren **Klanttevredenheid en beoordelingen op dealerwebsite**

- **Klantbeoordelingen voor iedereen zichtbaar**
- **Primeur in de automotive**
- **Volledige transparantie voor de hoogste klanttevredenheid**

Rijswijk. BMW Group Nederland en alle BMW en MINI dealers lanceren een nieuw online platform waarin iedere klant zijn ervaringen met iedereen kan delen. Klanten beschrijven de dienstverlening van hun dealer in de klantenenquête en waarderen deze met een aantal sterren. De sterrenscore met bijbehorend commentaar verschijnt vervolgens op de website van zijn dealer. Bijzonder is dat bezoekers van de websites ook de reacties van andere klanten kunnen lezen. Dit veelomvattende en zeer transparante systeem van BMW Group is een primeur in de Nederlandse autobranche.

Jan-Christiaan Koenders, Algemeen Directeur BMW Group Nederland: "Wij willen samen met de dealerorganisatie onze klanten de best mogelijke service bieden. De openheid van het nieuwe systeem is volgens ons daarom niet alleen wenselijk, maar zelfs essentieel. Dankzij de beoordeling op de site van de dealer, kunnen klanten van BMW en MINI zich goed informeren. En klanten inspireren ons om de best mogelijke service te bieden."

Continu verbeteren

BMW Group heeft door de jaren de meting van klanttevredenheid steeds verder doorontwikkeld. Klanttevredenheid is geen statisch concept; verwachtingen van klanten veranderen voortdurend en BMW Group is vastbesloten daar niet alleen aan tegemoet te komen, maar die verwachtingen te overtreffen. Koenders: "Net zoals wij steeds betere producten introduceren, zijn we vastbesloten ook onze dienstverlening voortdurend te verbeteren en naar een hoger plan te brengen. We willen dat mensen die onze dealers bezoeken om een auto te kopen of te laten onderhouden, uiterst tevreden zijn. Er is geen twijfel over mogelijk dat voor de continuïteit van een onderneming tevreden klanten noodzakelijk zijn. Dat is dan ook ons ultieme doel."

Firma
BMW Nederland bv
BMW Group Company

Postadres
Postbus 5808
2280 HV Rijswijk

Bezoekadres
Einsteinlaan 5
2289 CC Rijswijk

Telefoon
(070) 41 33 222

Fax
(070) 39 07 771

Internet
www.bmw.nl
www.mini.nl

F001

Persbericht
Datum 1 juli 2011
Onderwerp Goede service staat bij BMW en MINI in de sterren
Blad 2

Primeur voor autobranche

Terwijl beoordelingssystemen door klanten bekende kost zijn voor organisaties als Amazon.com en TripAdvisor.com, is de nieuwe benadering van BMW Group een primeur voor de auto-industrie. Klanten ontvangen een unieke code, behorend bij een verkoop- of service-ervaring. Bij die code zit een uitnodiging om op de website het serviceniveau van de dealer te beoordelen met sterren en van een commentaar te voorzien. Deze beoordeling is daarna volledig zichtbaar voor bezoekers van de site van de desbetreffende dealer.

Succesvolle cases:

Haal- en brengservice bij bezoek aan werkplaats: Bij alle BMW en MINI dealers kunnen klanten gebruik maken van een haal- en brengservice. De auto wordt bij de klant thuis of op het werk opgehaald en weer afgeleverd. De klant wil graag zo snel en gemakkelijk mogelijk verder reizen en daarom bieden we naast haal- en brengservice ook vervangend vervoer. Dit levert gemak en tijdsparing op als de auto voor onderhoud of reparatie naar de dealer moet. De keuze uit servicemogelijkheden bij onderhoud en reparatie wordt met dit premium aanbod extra aantrekkelijk gemaakt.

Uitbreiding wagenpark voor proefritten: De klant kan bij de dealer uit meer dan 70 extra rijk uitgeruste en bijzondere modellen BMW's en MINI's, een demo auto selecteren voor een proefrit. Sneller en makkelijker een proefrit boeken, maar ook rijden. Tevens is er meer keuze voor diverse motorisaties. Daarmee krijgt de klant meer mogelijkheden om de juiste demo auto van zijn keuze te selecteren. BMW Nederland levert binnen 24 uur demo auto's af bij de dealer. Vandaag gereserveerd voor de klant, betekent dus binnen 24 uur proefrijden.

Waardevolle bron van informatie

BMW Group Nederland en de BMW en MINI dealers testen het nieuwe systeem al sinds januari 2011. Doel van deze test is om de werking van de website te verbeteren en te leren hoe zo snel en effectief mogelijk op een beoordeling en commentaar kan worden gereageerd.

Een dealer verdient vijf sterren als zijn score tussen de 95 en 100% tevredenheid ligt. Aan het andere eind van de schaal staat één ster: een beoordeling van minder dan 20% tevredenheid.

BMW Group Nederland Public Relations

Persbericht
Datum 1 juli 2011
Onderwerp Goede service staat bij BMW en MINI in de sterren
Blad 3

“Dit is een moedige stap”, erkent Jan-Christiaan Koenders. “In een werkomgeving met dit niveau van transparantie kun je je nergens achter verstoppen. Ik heb er dan ook vertrouwen in dat onze dealers het belang van tevreden klanten inzien. Voor bedrijven die geen beoordeling van vier of vijf sterren hebben, zal dit systeem een motivatie zijn om zich nog meer op de klant te richten.”

Rijswijk, 7 juli 2011

Noot voor de redactie

Informatie:

BMW Group Nederland, Public Relations & Sponsoring
Diederik Reitsma
Tel.: (070) 413 33 38 Fax: (070) 413 32 68
Diederik.reitsma@bmw.nl / www.press.bmwgroup.nl

Wilt u geen persberichten meer van ons ontvangen? Klik [hier](#).

BMW Group is een van de meest succesvolle fabrikanten van auto's en motorfietsen ter wereld. Met de merken BMW, MINI en Rolls-Royce is de BMW Group wereldwijd vertegenwoordigd met 24 productiefaciliteiten in 13 landen en een mondiaal dealernetwerk in meer dan 140 landen. De BMW Group behaalde over 2010 een wereldwijd verkoopvolume van 1,46 miljoen auto's en meer dan 110.000 motorfietsen. De omzet steeg in 2010 tot 60,5 miljard euro. Per 31 december 2010 bood de onderneming werkgelegenheid aan ongeveer 95.500 medewerkers. Het succes van de BMW Group is al jaren gebaseerd op lange termijn denken en verantwoord ondernemen. De onderneming heeft ecologische en sociale verantwoordelijkheid over de gehele waardeketen vast in de strategie verankerd. Resultaat is dat de BMW Group al zes jaar op rij brancheleider is van de Dow Jones Sustainability Index.