



Persbericht

20 februari 2013

MINI introduceert MINI Live chat **Een interactieve en snelle tool voor nog meer klantenservice.**

München/Rijswijk. MINI introduceert op haar merkpagina MINI.nl Live Chat. Een interactieve en snelle tool om vragen – buiten de reguliere kantooruren – van sitebezoekers en MINI klanten zo snel mogelijk te beantwoorden.

Vanwege goede resultaten sinds de testfase eind 2012 is MINI per 1 januari 2013 definitief doorgegaan met het verlenen van de chatservice. Dit betekent dat MINI bijna de gehele dag bereikbaar is voor klantvragen en hiermee klanttevredenheid verder doorontwikkelt. De chatservice verschijnt als pop-up venster in het beeldscherm van de MINI.nl websitebezoeker en de bezoeker kan indien gewenst meteen een vraag stellen. Niet geïnteresseerden kunnen gemakkelijk het venster weggklikken.

MINI Live Chat is maandag t/m vrijdag beschikbaar van 17.00 uur t/m 23.00 uur en zaterdag en zondag van 09.00 tot 23.00 uur. MINI heeft een team klaar zitten om alle grote en kleine MINI vragen zo goed en snel mogelijk te behandelen. Ook eventuele klachten worden direct in behandeling genomen en zo goed en snel mogelijk beantwoord.

Uit de resultaten uit de testfase blijkt dat het merendeel van de vragen verkoopgerelateerde vragen zijn. Overige vragen gaan ondermeer over after salesartikelen en -mogelijkheden en vragen variërend van openingstijden tot de historie van MINI.

MINI heeft door de jaren het verlenen van service naar klanten steeds verder doorontwikkeld. Klanttevredenheid is geen statisch concept; verwachtingen van klanten veranderen voortdurend en MINI is vastbesloten daar niet alleen aan tegemoet te komen, maar die verwachtingen te overtreffen. En altijd op een verrassende manier, typisch MINI.

Sinds de pilot in oktober is de Live Chat succesvol ingezet en tevens zeer succesvol gewaardeerd door bestaande en toekomstige MINI klanten en MINI liefhebbers.

MINI Live Chat is een onderdeel van de Good 2 Great strategie van BMW Group – dat klanttevredenheid naar een hoger niveau tilt. BMW Group was in 2011 de eerste

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

MINI Nederland Corporate Communications

Datum Persbericht
Onderwerp 20 februari 2013
Blad MINI introduceert MINI Live Chat
2

autofabrikant die (sindsdien) alle klantcommentaren en klantbeoordelingen van BMW en MINI klanten heel transparant en zichtbaar op de dealerwebsites plaatst.

Rijswijk, 20 februari 2013

Noot voor de redactie

Informatie:

BMW Group Nederland, Corporate Communications

Carolijn Goes

Tel: (070) 413 31 08 Fax: (070) 413 32 68

carolijn.goes@mini.nl / www.press.bmwgroup.nl

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

Volg MINI Nederland op Facebook, Twitter en Youtube



BMW Group is een van de meest succesvolle fabrikanten van auto's en motorfietsen ter wereld. Met de merken BMW, MINI, Husqvarna Motorcycles en Rolls-Royce is de BMW Group wereldwijd vertegenwoordigd met 29 productiefaciliteiten in 14 landen en een mondiaal dealernetwerk in meer dan 140 landen.

De BMW Group behaalde over 2012 een wereldwijd verkoopvolume van 1,85 miljoen auto's en meer dan 117.000 motorfietsen. In 2011 bedroeg de omzet 68,82 miljard euro. Per 31 december 2011 bood de onderneming werkgelegenheid aan ongeveer 100.000 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 acht jaar op rij brancheleider is van de Dow Jones Sustainability Index.