

## BMW und Mini: Kunden bewerten Handelsbetriebe

**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. 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.

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

Bilder zum Artikel:

# BMW Group