

WELLER

Weller nutzt QuestionPro, um standortgenau Kundenfeedback zu erfassen und gezielt zur Optimierung des Kundenerlebnisses einzusetzen. Durch die gewonnene Transparenz können Maßnahmen datenbasiert gesteuert und die Kundenzufriedenheit nachhaltig gesteigert werden.



Challenge 1

Dezentrale
Kundenbefragung.

Challenge 2

Keine einheitliche
Datengrundlage

Lösung

Customer Experience

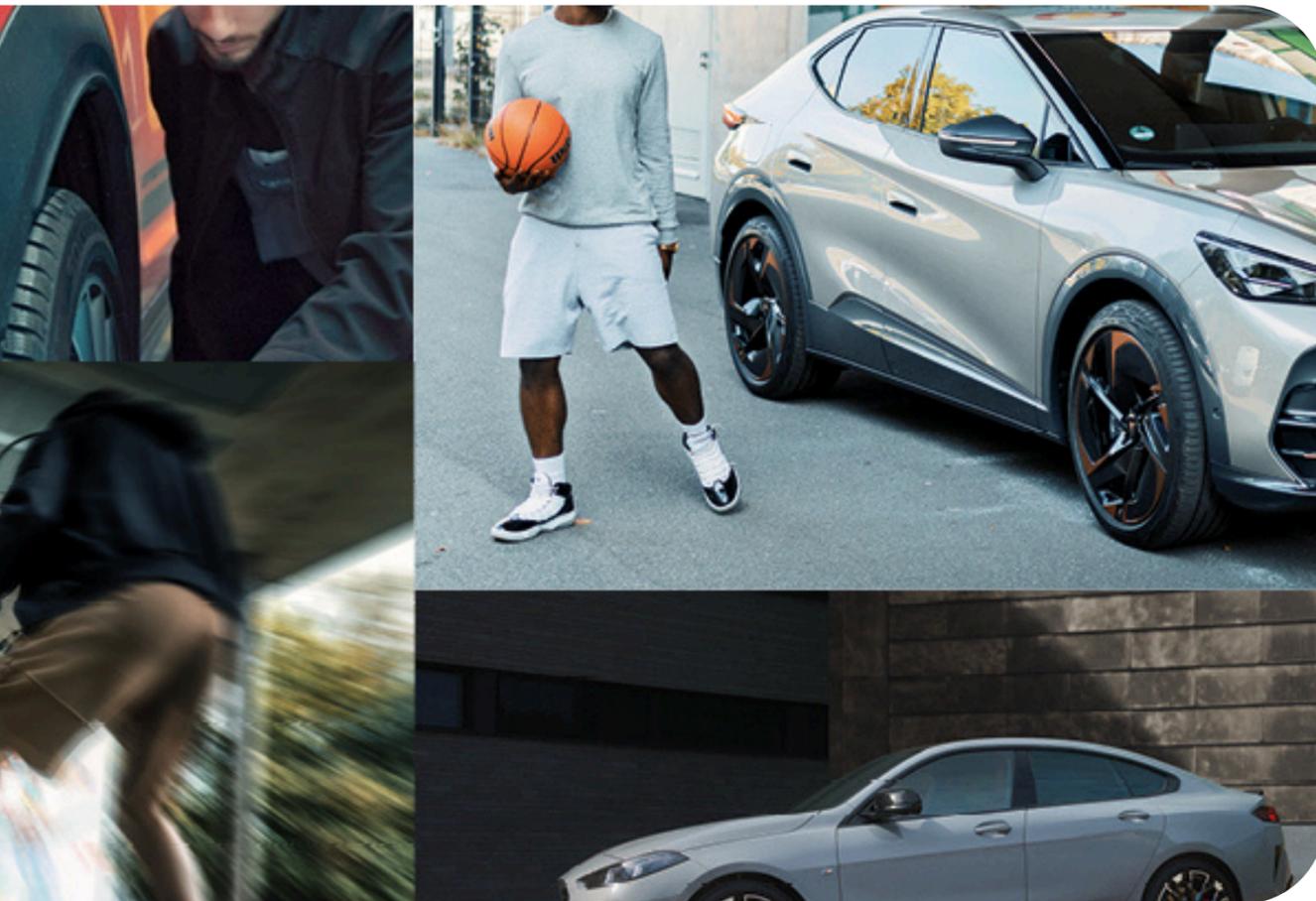


Über Weller

+40 Standorte Autohäuser

Weitere Informationen finden Sie hier:

<https://www.wellergruppe.de>



Übersicht

Wir hatten die Möglichkeit, mit Maximilian Timmermanns - bei Weller für den Bereich Strategisches Projektmanagement verantwortlich - über den Einsatz von QuestionPro in ihrem Team zu sprechen.

Ausgangslage: Begrenzte Steuerung und geringe Transparenz

Die Automotive-Unternehmensgruppe betreibt über 40 Standorte unter mehreren Marken. Eine der größten Herausforderungen bestand darin, dass viele Hersteller eigene Kundenbefragungen durchführten – ohne Mitbestimmung oder Zugriff auf die Daten durch das Autohaus selbst. Die fehlende Datenhoheit und geringe Einflussnahme auf Umfragedesign und -steuerung erschwerten eine gruppenweite strategische Auswertung und Nutzung von Kundenfeedback erheblich. Zudem fehlte ein übergreifendes Steuerungsinstrument auf Basis von CX-Daten.

Zielsetzung: Systematische Messung der Customer Experience

Als Dienstleistungsunternehmen im Automobilbereich steht Kundenzufriedenheit im Zentrum des Erfolgs – besonders im Agenturmodell, wo der Preis zunehmend in den Hintergrund tritt. Ziel war es, ein CX-System zu etablieren, das es ermöglicht, Kundenerlebnisse systematisch zu erfassen, Erkenntnisse zu gewinnen und daraus Maßnahmen für Kundenbindung und Loyalitätssteigerung abzuleiten.

Mit QuestionPro haben wir erstmals einen ganzheitlichen Blick auf das Kundenerlebnis über all unsere Standorte hinweg. Die Kombination aus technischer Flexibilität, Nutzerfreundlichkeit und persönlicher Betreuung ermöglicht es uns, Kundenfeedback nicht nur zu erfassen, sondern wirklich in Verbesserungen zu übersetzen.

Maximilian Timmermanns
Projektmanager



Warum QuestionPro?

Bereits in der Sourcing-Phase überzeugte QuestionPro mit Fachkompetenz, Lösungsorientierung und einem partnerschaftlichen Ansatz. Der Austausch verlief stets auf Augenhöhe, offen und konstruktiv – ein entscheidendes Signal für die Wahl des richtigen Partners. Die Zusammenarbeit ist geprägt von Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und Professionalität. Das Team fühlt sich sowohl menschlich als auch fachlich bestens aufgehoben. Die Unterstützung ist stets zeitnah, lösungsorientiert und freundlich.

Ergebnisse: Mehr Transparenz, Steuerung und gezielte Optimierung

Mit QuestionPro wurde eine neue Ebene der Transparenz geschaffen: Kundenfeedback kann nun standortgenau analysiert und gezielt zur Steuerung eingesetzt werden. Die Standorte gewinnen dadurch mehr Eigenverantwortung und können datenbasiert auf Rückmeldungen reagieren – was die Kundennähe und -bindung spürbar stärkt.

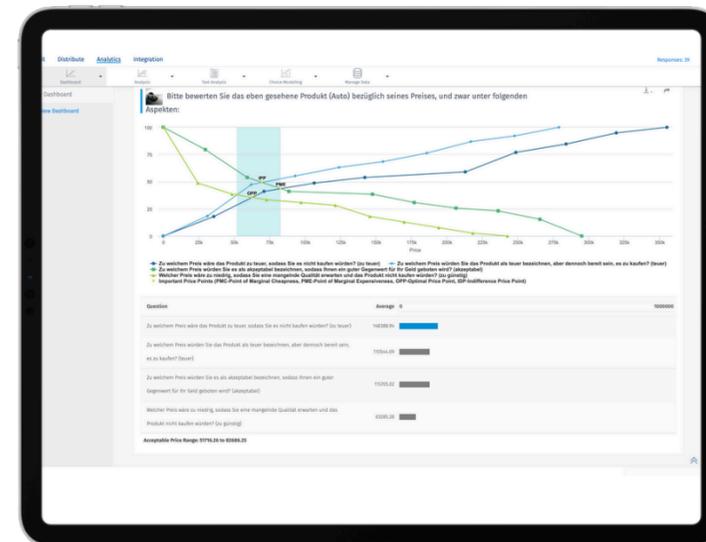
Ein besonderer Fokus lag dabei auf dem Aftersales-Bereich: Touchpoints wie Werkstattbesuche, Fahrzeugrückgaben und Verkaufsgespräche wurden identifiziert und systematisch analysiert. Eine vorgelagerte Kundenbefragung zeigte an diesen Stellen großes Optimierungspotenzial, das nun gezielt in Maßnahmen zur Verbesserung der Customer Experience einfließt.

Überblick über die Lösungen von QuestionPro

- Customer Experience Lösung
- Journey Management
- Market Research Lösung
- Online Community
- Consulting
- Full Service
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Employee Experience Lösung
- AI Sentiment Analyse

Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise-Feedback-Management-Plattform, die seit zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden in den Bereichen Erlebnismangement, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 4 Millionen Kunden in über 100 Ländern ist QuestionPro eine der meistgenutzten und beliebtesten Umfrage- und Analyselösungen der Welt. Unsere Hauptgeschäftsfelder sind Marktforschung, Customer Experience und Employee Experience.



Mehr erfahren www.questionpro.com/de