

Dealer Excellence Award in Berlin verliehen

MAZDA ZEICHNET DIE BESTEN HÄNDLER DEUTSCHLANDS AUS

- **Auszeichnung für höchste Kundenzufriedenheit**
- **Neues Mazda Programm zur Stärkung der Kundenorientierung**
- **Partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Mazda, Händlern und Kunden**

Leverkusen, 9. März 2015: Verdienter Lohn für herausragende Leistungen: Die besten deutschen Mazda Händler des Jahres 2014 sind mit dem Dealer Excellence Award ausgezeichnet worden. Mazda Motors Deutschland würdigt mit dem erstmals vergebenen Preis die Leistungen seiner deutschen Vertriebspartner im Bereich Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung. Die Preisübergabe an die 18 Gewinnerbetriebe fand am vergangenen Freitag, 6. März 2015, im traditionsreichen Berliner Hotel Adlon statt. Es war der vorläufige Höhepunkt eines neuen Mazda Programms zur Messung und Steigerung der Kundenzufriedenheit, das Ende 2013 eingeführt wurde.

Verliehen wurde der Dealer Excellence Award 2014 an die jeweils fünf besten Händler in vier nach Betriebsgröße unterteilten Kategorien. Einzige Ausnahme bildete die Top-Kategorie der größten Betriebe, die mehr als 400 Fahrzeuge pro Jahr verkaufen: Hier wurden die besten drei Mazda Partner ausgezeichnet. Die Skulptur mit der goldenen Plakette ging an die Autohäuser Richard Dämpfle GmbH (Meckenbeuren), Auto-Kramer GmbH (Kirchberg), Autohaus Georg Meindl (Altenmarkt) und Auto Rieser GmbH (Peiting): Sie konnten im Betrachtungszeitraum Januar bis Dezember 2014 die besten Kundenzufriedenheitswerte in Verkauf und Service vorweisen. Als weitere Kriterien flossen Marktanteil und Service-Loyalität in die Gesamtwertung ein. Im Nachgang der feierlichen Preisverleihung in Berlin wird sich Mazda Motors Deutschland beim Team der jeweiligen Autohäuser für die herausragende Gemeinschaftsleistung mit einem individuellen Umtrunk bedanken.

Die Zufriedenheit der Mazda Kunden wird seit Ende 2013 mit dem neuen CEMI Programm erfasst. Die Abkürzung steht für „Customer Experience Measurement & Improvement“ (Messung und Verbesserung des Kundenerlebnisses). Unter aktiver Teilnahme der Mazda Händler werden Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit der Arbeit des Autohauses in den Bereichen Ver-

kauf und Service befragt. „Neben dieser Befragung geht es in dem Programm vor allem auch um den Dialog mit unzufriedenen Kunden“, erläutert Felix Gebhart, Leiter Händlernetzentwicklung bei Mazda Motors Deutschland. „Bei einem negativen Kauf- oder Serviceerlebnis sucht der Händler proaktiv und gemeinsam mit dem Kunden nach einer für beiden Seiten sinnvollen Lösung – und macht bestenfalls aus einem unzufriedenen einen zufriedenen Kunden.“

Die Händler können sich dabei auch auf die schnellen und unkomplizierten Kommunikationswege zwischen ihnen und Mazda Deutschland verlassen. Weitere Instrumente zur Steigerung der Kundenzufriedenheit sind beispielsweise die europaweite Mobilitätsgarantie „Mazda Europe Service“ und das digitale Wartungsheft „Digitaler Service Nachweis“, das die Fahrzeughistorie lückenlos und nahezu fälschungssicher abbildet und damit Wartungsarbeiten wie auch einen möglichen Wiederverkauf des Fahrzeugs erleichtert.

„Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung sind zwei zentrale Säulen für die weitere Entwicklung von Mazda in Deutschland“, ergänzte Josef A. Schmid, Geschäftsführer der Mazda Motors Deutschland GmbH. „Wir freuen uns, mit dem Dealer Excellence Award ein neues Instrument zu haben, mit dem wir herausragende Leistungen unserer Vertriebspartner angemessen würdigen können. Zugleich wissen wir, dass nur zufriedene Händler so erfolgreich arbeiten können, dass auch ihre Kunden zufrieden sind. Daher setzen wir auch in Zukunft auf eine partnerschaftliche, für beide Seiten fruchtbare Zusammenarbeit mit unseren Händlern.“

Die mit dem Dealer Excellence Award 2014 ausgezeichneten Händler dürfen sich nun ein Jahr lang zu den besten Mazda Händlern Deutschlands zählen und den Preis für werbliche Zwecke einsetzen.

Mazda Dealer Excellence Award 2014 - Die Preisträger:

Kategorie 1: Händler mit mehr 400 Einheiten/Jahr:

1. Platz (Goldene Plakette): Richard Dämpfle GmbH Kraftfahrzeuge / Meckenbeuren
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Blendorf GmbH / Herten
3. Platz (Bronzene Plakette): Autohaus Siegmund Haese GmbH / Erkrath

Kategorie 2: Händler mit 200 bis 400 Einheiten/Jahr:

1. Platz (Goldene Plakette): Auto-Kramer GmbH / Kirchberg
2. Platz (Silberne Plakette): Dirk Schneider GmbH / Sondershausen
3. Platz (Bronzene Plakette): Auto Schwenke GmbH & Co. KG / Duisburg
4. Platz (Weiße Plakette): Schuster Automobile GmbH & Co. KG / Ansbach
5. Platz (Weiße Plakette): Auto Freydank GmbH & Co KG / Leipzig

Kategorie 3: Händler mit 100 bis 200 Einheiten/Jahr:

1. Platz (Goldene Plakette): Autohaus Georg Meindl e.K. / Altenmarkt
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Friedmann GmbH & Co. KG / Steinfeld
3. Platz (Bronzene Plakette): Autohaus Hans-Jürgen Steinhagen GmbH /Lichtenau
4. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Brutschin / Lenzkirch
5. Platz (Weiße Plakette): Auto Bienlein GmbH & Co. KG / Burgkunstadt

Kategorie 4: Händler mit weniger als 100 Einheiten/Jahr:

1. Platz (Goldene Plakette): Auto Rieser GmbH / Peiting
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Lübke GmbH / Lengerich
3. Platz (Bronzene Plakette): Gerhard und Figge GmbH / Waldeck
4. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Piper GmbH / Stemwede
5. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Leonhard Rohde GmbH & Co. KG / Helmbrechts

Auskunft erteilt:
Karin Lindel
Supervisor
Produkt- und Unternehmenskommunikation
Tel.: 02173.943.303
E-mail: klindel@mazda.de