

Mazda verleiht den Dealer Excellence Award 2015

DIE BESTEN MAZDA HÄNDLER DEUTSCHLANDS STEHEN FEST

- **18 von 400 Mazda Händlern für höchste Kundenzufriedenheit ausgezeichnet**
- **Top-Leistungen in Service und Verkauf steigern Kundenloyalität**
- **Partnerschaftlicher Dialog zwischen Mazda, Händlern und Kunden**

Leverkusen, 7. März 2016: Mazda hat 18 seiner insgesamt 400 Vertriebspartner bundesweit für hervorragende Leistungen im Bereich Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung mit dem Dealer Excellence Award ausgezeichnet. Sie alle konnten im vergangenen Jahr die Kunden mit ihren engagierten Leistungen im Verkauf und im Service begeistern. Die Preisübergabe fand am vergangenen Freitag, 4. März 2016, in feierlichem Rahmen im Hotel Bayerischer Hof in München statt.

Beim Dealer Excellence Award, der zum zweiten Mal in Folge verliehen wurde, lag der Fokus 2015 auf einer Steigerung der Kundenbegeisterung. Bewertet wurden die besten Händlerbetriebe anhand von Kundenbefragungen im Rahmen des CEMI Programms (Customer Experience Measurement & Improvement) im Bereich Verkauf und Service, anhand ihrer Marktpformance im Bundesland-Vergleich und der Serviceloyalität.

Verliehen wurde der Award in vier nach Betriebsgröße unterteilten Kategorien. Bei Betrieben mit mehr als 400 verkauften Fahrzeugen pro Jahr wurden die besten drei Mazda Partner ausgezeichnet; in den übrigen Kategorien die besten fünf. Platz 1 und damit die Skulptur mit goldener Plakette ging in den jeweiligen Kategorien an die Automobile Raimund Günther GmbH (Dingelstädt), die Auto-Kramer GmbH (Kirchberg), das Autohaus Kilger (Regen) und die F. M. Henseler GmbH (Schwedt). Sieben Betriebe konnten den Dealer Excellence Award zum zweiten Mal in Folge gewinnen, darunter auch der Top-Betrieb Auto-Kramer.

Die Zufriedenheit der Mazda Kunden wird seit Ende 2013 mit dem CEMI Programm erfasst. In einem aktiven Dialog in Zusammenarbeit mit den Händlern werden sie zu ihrer Zufriedenheit mit der Arbeit des Autohauses in den Bereichen Verkauf und Service befragt. „Die Meinung unserer Kunden hat Priorität. Wir können daraus lernen, wo es bereits rund läuft und wo noch

nachgebessert werden muss", erläutert Felix Gebhart, Direktor Netzstrategie und Kundenerlebnis bei Mazda Motors Deutschland. „Auch unzufriedene Kunden finden so Gehör. Damit steigern wir unsere Glaubwürdigkeit und sichern die Loyalität unserer Kunden langfristig.“

Die mit dem Dealer Excellence Award 2015 ausgezeichneten Händler dürfen sich nun ein Jahr lang zu den besten Mazda Händlern Deutschlands zählen und für werbliche Zwecke eine spezielle Signatur beispielsweise auf ihrer Webseite einsetzen.

„Mit dem Schwerpunkt auf langfristige Serviceloyalität und der Weiterempfehlung durch Bestandskunden setzen wir den Dealer Excellence Award 2015 logisch fort“, ergänzt Josef A. Schmid, Geschäftsführer der Mazda Motors Deutschland GmbH. „Mit der Einführung 2014 wurde eine Basis geschaffen, auf der wir kontinuierlich aufbauen können. Wir würdigen die Leistungen unserer Vertriebspartner, die ihre Kunden für die Marke Mazda begeistern konnten. Und wir unterstützen sie dabei, ihre Servicequalität weiter zu steigern. Das geht nur Hand in Hand. Das Ergebnis sind zufriedene Kunden, die so sehr von uns überzeugt sind, dass sie uns weiterempfehlen – und davon profitieren alle Seiten. Am Ende des Tages ist also der Kunde der Gewinner, und das ist die Zielsetzung dieser prestigeträchtigen Auszeichnung. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit unseren Partnern im Handel und gratulieren den Gewinnern sehr herzlich.“

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.

Mazda Dealer Excellence Award 2015 - Die Preisträger:

Kategorie 1: Händler mit mehr als 400 Einheiten/Jahr:

1. Platz (Goldene Plakette): Automobile Raimund Günther GmbH / Dingelstädt
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Blendorf GmbH / Herten
3. Platz (Bronzene Plakette): Autohaus Wuttke & Quast GmbH / Gummersbach

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

1. Platz (Goldene Plakette): Auto-Kramer GmbH / Kirchberg
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Rottmann GmbH / Bottrop
3. Platz (Bronzene Plakette): Dirk Schneider GmbH / Sondershausen
4. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Schindlbeck GmbH / Straubing
5. Platz (Weiße Plakette): Autohaus H.G. Draguhn GmbH / Wuppertal

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

1. Platz (Goldene Plakette): Autohaus Kilger e.K. / Regen
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Georg Meindl e.K. / Altenmark
3. Platz (Bronzene Plakette): Auto-Schwemmer GmbH / Leinburg-Weißbrunn
4. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Friedmann GmbH & Co. KG / Steinfeld
5. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Brutschin / Lenzkirch

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

1. Platz (Goldene Plakette): F.M. Henseler GmbH / Schwedt
2. Platz (Silberne Plakette): Autohaus Göbbels GmbH / Kürten
3. Platz (Bronzene Plakette): Hans-O. Tietje GmbH / Holm b. Wedel
4. Platz (Weiße Plakette): Helmut Hildmann GmbH / Enkenbach-Alsenborn
5. Platz (Weiße Plakette): Autohaus Lübke GmbH / Lengerich

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