

Best Practice Immobilien

Führendes deutsches Hausbau-Unternehmen

Beim Thema Hausbau verfügt längst nicht jeder über ein Vorwissen. Daher sind die zukünftigen Bauherren auf transparente Informationen angewiesen, die leicht auffindbar sind. Sie möchten bereits vorher wissen, wie ein Hausbauunternehmen in Problemsituationen reagiert, auf Sonderwünsche eingeht, Preisziele einhält und ob der Umzug normalerweise pünktlich stattfinden kann. Richtig punkten können hierbei solche Unternehmen, die nicht nur Leistung versprechen, sondern deren Online-Bewertungen die tatsächliche Umsetzung untermauern.

1 Ausgangssituation

- Wunsch der Berater, endlich am Image zu arbeiten
- Schlechte Bewertungen bisher sichtbarer als Vielzahl positiver Kundenstimmen
- Unternehmen macht Kundenbefragungen, veröffentlicht die Ergebnisse jedoch nicht
- Die Referenzen der Website sind mehrere Jahre alt

Resultat: Potenzielle Kunden sehen nicht auf den ersten Blick, wie es um die Zufriedenheit der Kunden des Hausbauunternehmens bestellt ist oder werden gar abgeschreckt

2 Ziel der Zusammenarbeit

Außenwirkung von Unternehmen durch die Stimmen der zufriedenen Kunden positiv beeinflussen

- Positive Kundenbewertungen von zufriedenen Kunden sammeln
- Mit den Stimmen der zufriedenen Kunden bei Google sichtbar werden
- Die Bewertungen über die Website und die sozialen Medien kommunizieren
- Flächendeckend mit den Bauherrenfachberatern Bewertungen und Empfehlungen sammeln
- Bewertungssterne an den Unternehmen-Seiten in den Google-Suchergebnissen anzeigen für mehr Aufmerksamkeit
- Steigerung der Leads erhöhte Sichtbarkeit und positives Image
- Sensibilisieren der Berater für das Thema Kundenbewertungen im Rahmen einer Roadshow

3 Maßnahmen ProvenExpert

- Setup einzelner ProvenExpert-Profile für die Bauherrenfachberater sowie eines Corporate-Profils für die Unternehmens-Zentrale, auf dem alle Bewertungen der Berater gebündelt werden
- Konfiguration Kundenumfrage zur Zufriedenheit – Zielgruppe: Käufer, die bereits im fertiggestelltem Haus wohnen
- Impulsvorträge zum Thema Kundenbewertungen im Rahmen einer Roadshow
- Entwicklung einer System-Architektur, angelehnt an die Unternehmensstruktur
- Konzept und Realisierung eines Leitfadens zum praktischen Umgang mit Kundenbewertungen
- Flächendeckender Rollout in Form von Webinaren und Guidelines

4 Ergebnis

- Feedback zufriedener Kunden nutzbar gemacht: Über 200 positive Bewertungen innerhalb der ersten 4 Monate
- Sichtbarkeit in Google zu relevanten Suchbegriffen erhöht
- Aufmerksamkeit durch Bewertungssterne an den Unterseiten der Unternehmen-Domain in den Google-Suchergebnissen erhöht
- Siegel-Integration auf der Unternehmen-Website
- Widget auf der Unternehmen FB-Seite
- Hohe Akzeptanz des Themas bei den Beratern
- Erste BestPractices im Kreis der Berater

