

## ŠKODA Österreich



- ❑ Das Unternehmen
  - [www.skoda.at](http://www.skoda.at)
- ❑ Projekte
  - Im Rahmen der Österreich Roadshow zur Einführung des neuen Škoda Rapid wurde mit allen Händler-Geschäftsführern in einem Workshop das Škoda-Programm "Human Touch" gestartet. Dieses Programm hat zum Ziel, jeden Kundenbesuch bei einem Skoda-Betrieb zu einem positiven Erlebnis werden zu lassen. Gestaltungselemente:
    - « Wofür steht die Marke Škoda
    - « Wie ist Human Touch mit der Marke Škoda verbunden?
    - « Wie kann das Škoda Kundenerlebnis einheitlich in jedem Betrieb umgesetzt und doch an die lokalen Rahmenbedingungen angepasst werden?
    - « Zusammenhang zwischen Kunden-Erwartung und Kunden-Zufriedenheit
    - « Der Kundenkontakt-Prozess
    - « Der Unterschied zwischen "gut" und "großartig"
- ❑ Markus Stifter / Leitung Verkauf ŠKODA Österreich: Uns ist wichtig das der Kunde einen Unterschied spürt. Besonders wichtig ist dabei der lokale Bezug. Wir wollen keinen Einheitsbrei, sondern individuelle Händler-Stärke in Verbindung mit klar vermittelten Škoda Werten wie unsere Simply Clever Lösungen. Gemeinsam gilt es Human Touch bei Škoda zu leben.