

VOC – Voice of the Customer

Customer Insights nutzen

AGENDA

1

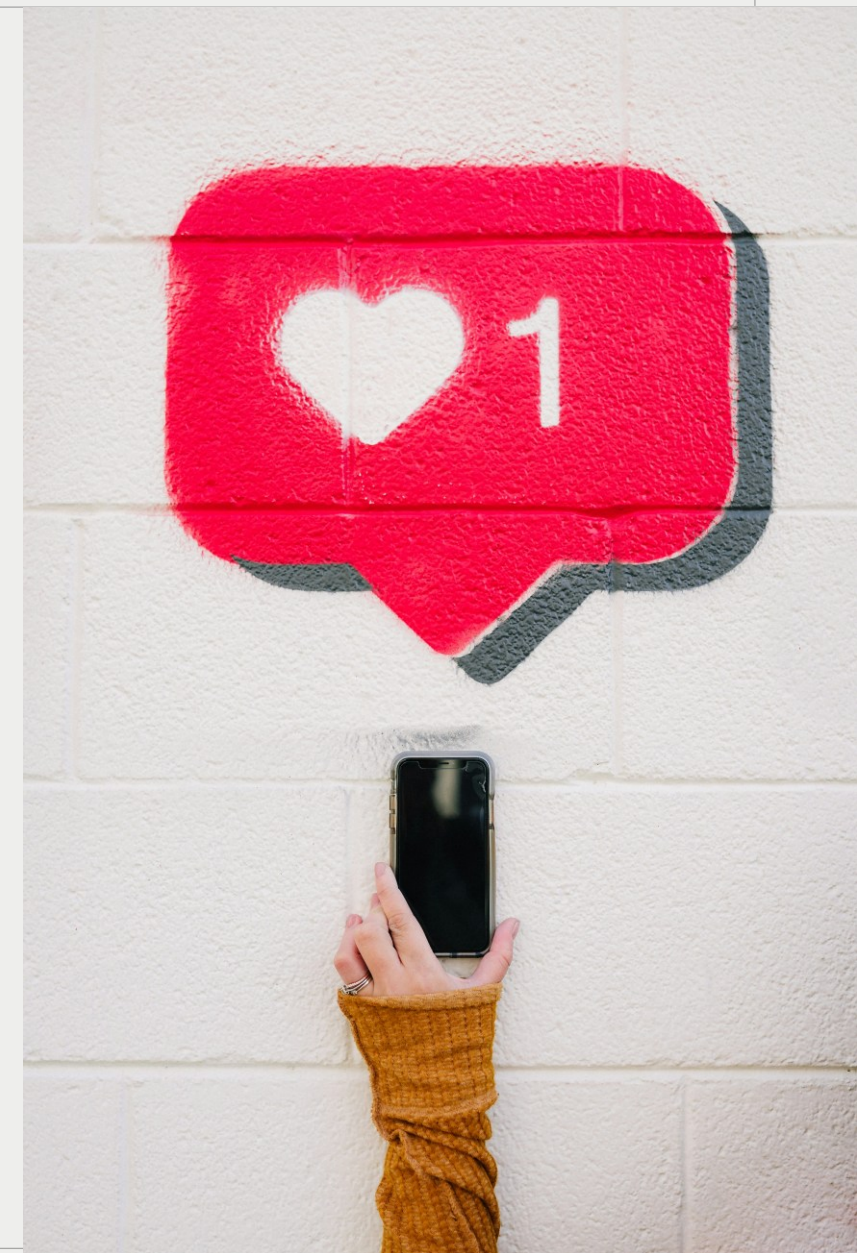
KPIs
Überblick Deutschland
Fiskaljahr 2025/26

2

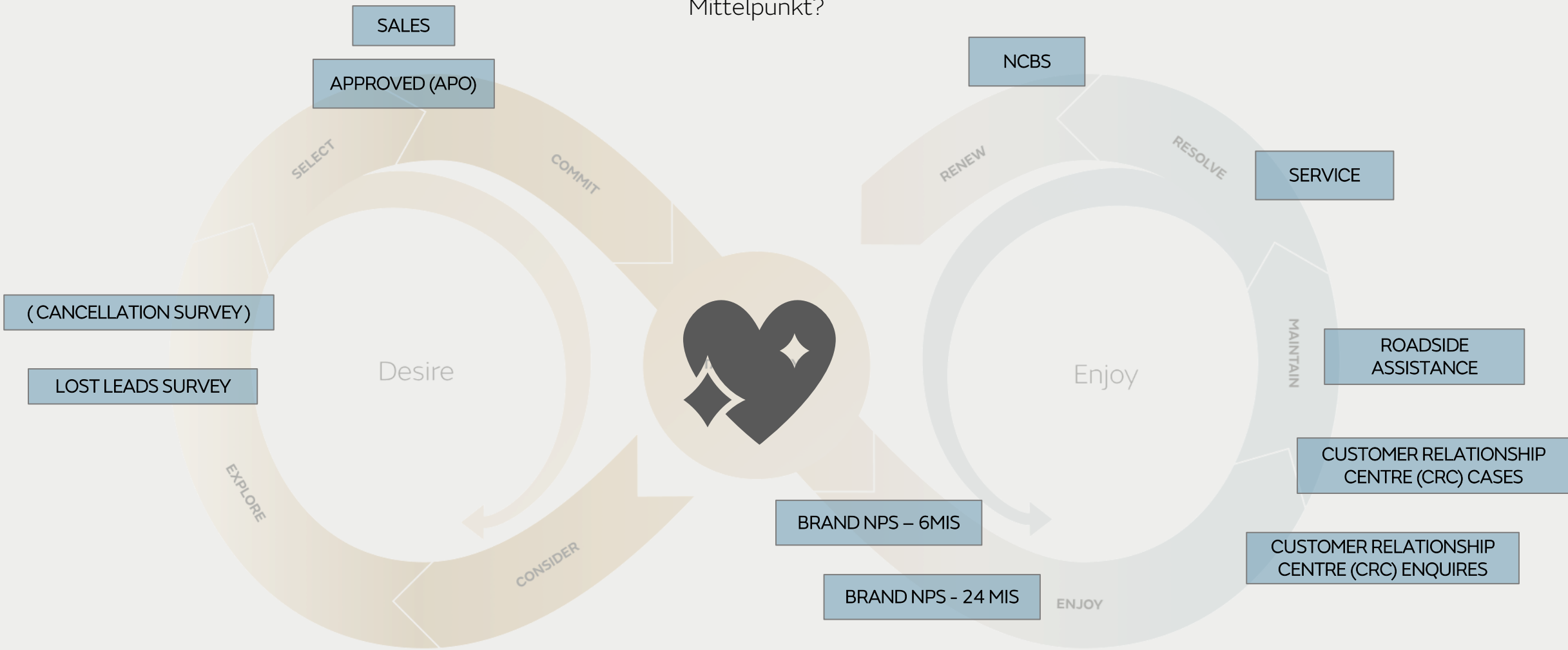
KEY DRIVERS

3

VERBATIMS & INSIGHTS NUTZEN



Wie stelle ich meinen Kunden
konsequent in den
Mittelpunkt?



KPIs

Key Performer Indicators

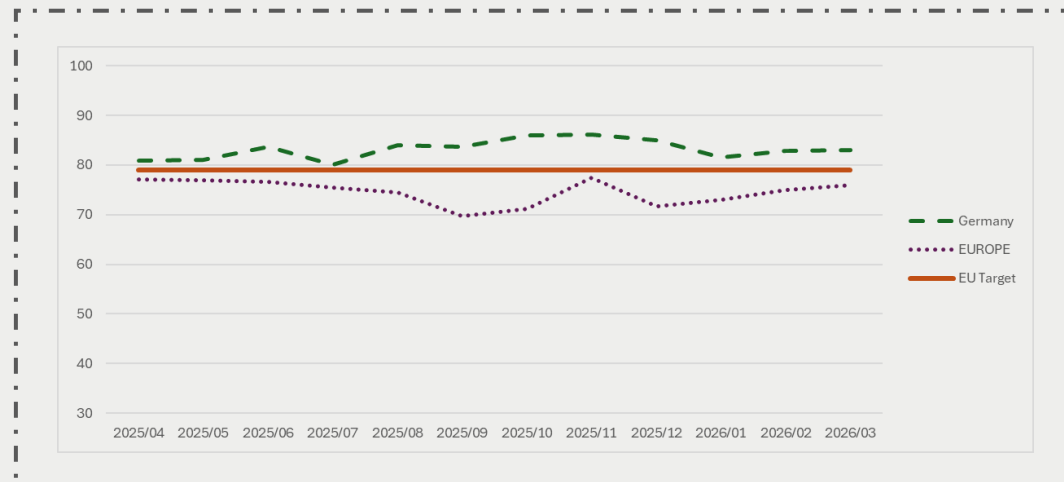
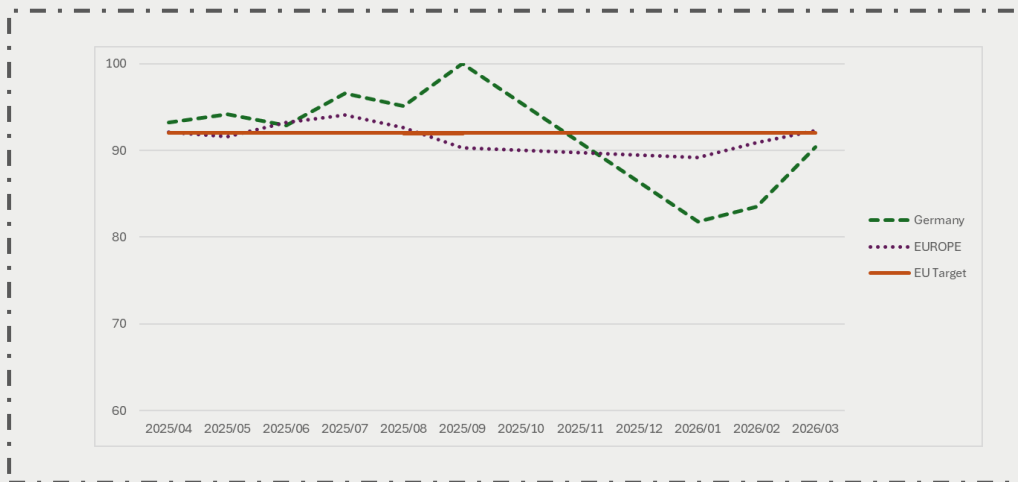
Sales & Service NPS



EU: +92,3



EU: +75,1



Service RPI

Repurchase Intention (% Top Box Frage)

Wenn Sie das nächste Mal einen Neuwagen kaufen oder leasen, wie wahrscheinlich ist es, dass es ein Range Rover sein wird?

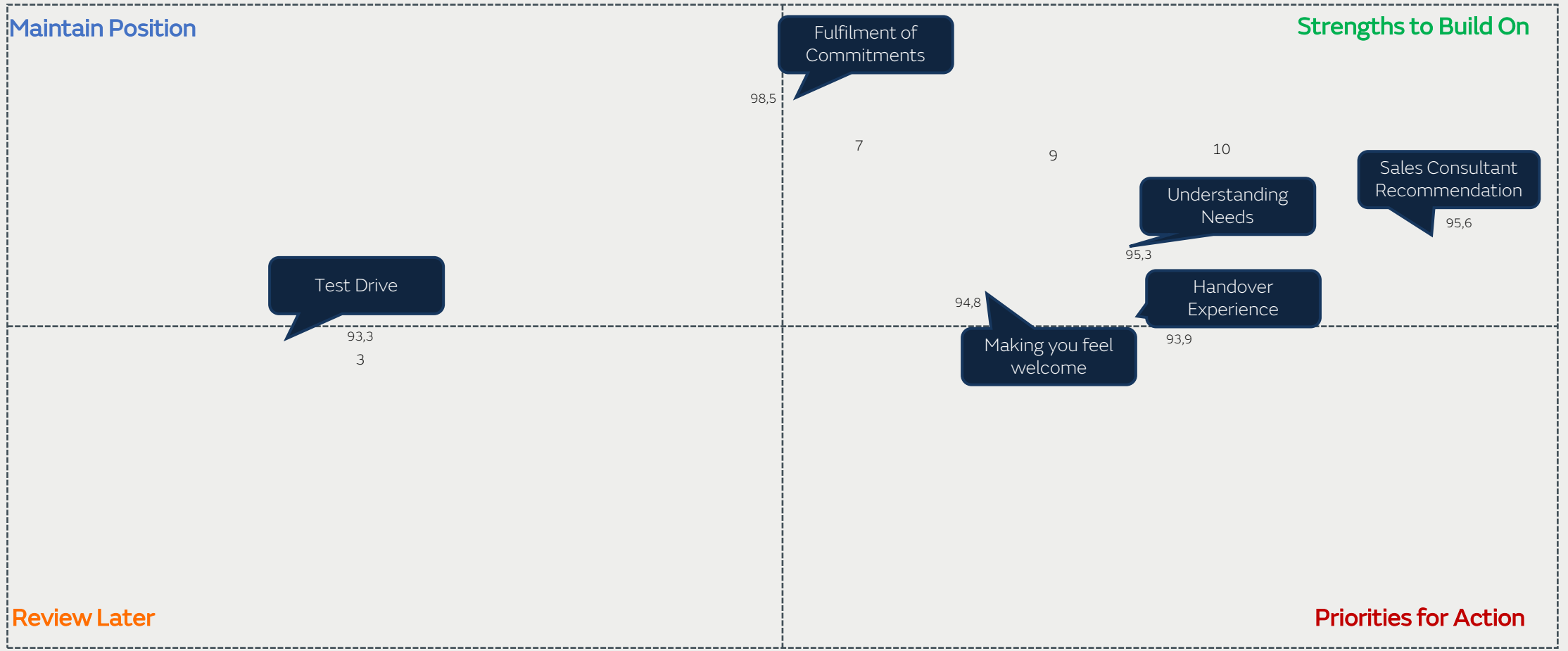


KEY DRIVERS

CUSTOMER VOICE

Sales 6

Avg. Contribution (6,7%)

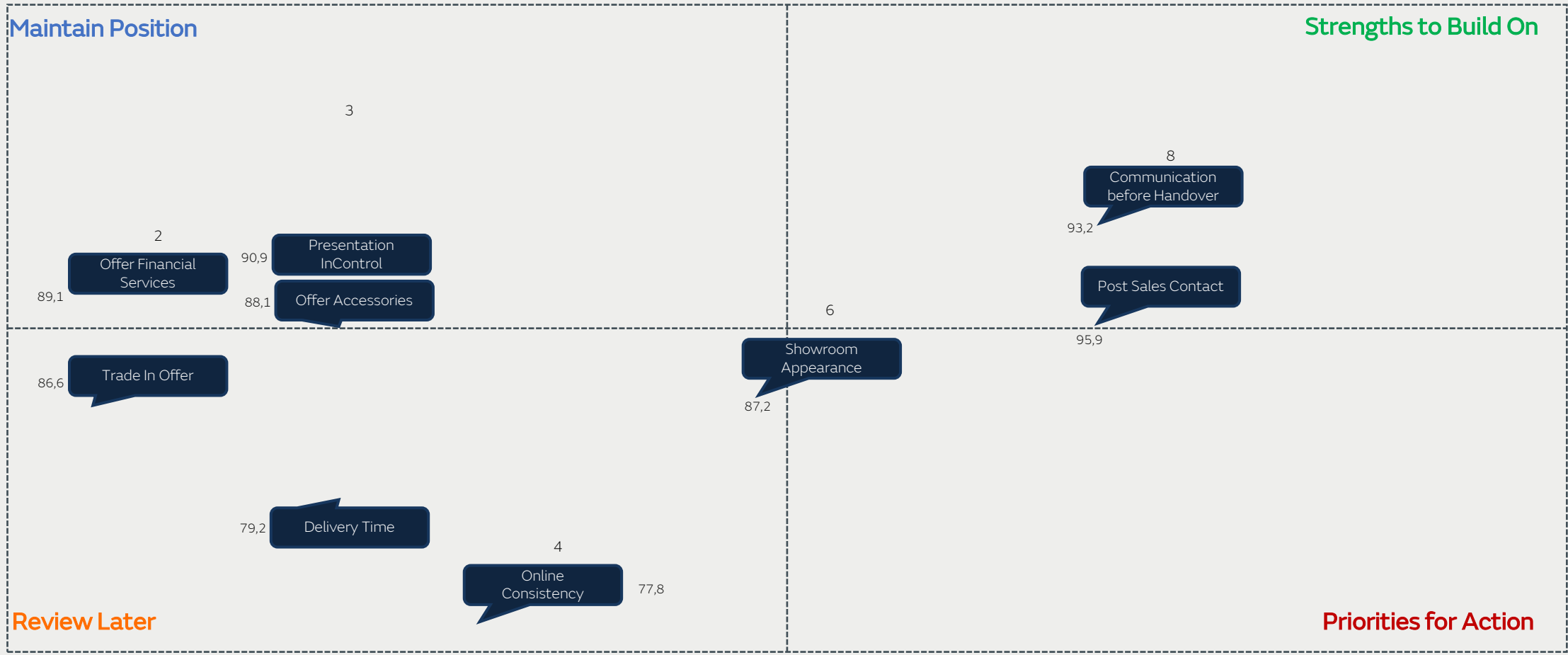


Avg. score

Contribution to Purchase NPS (%)

Sales, other Metrics

Avg. Contribution (6,7%)

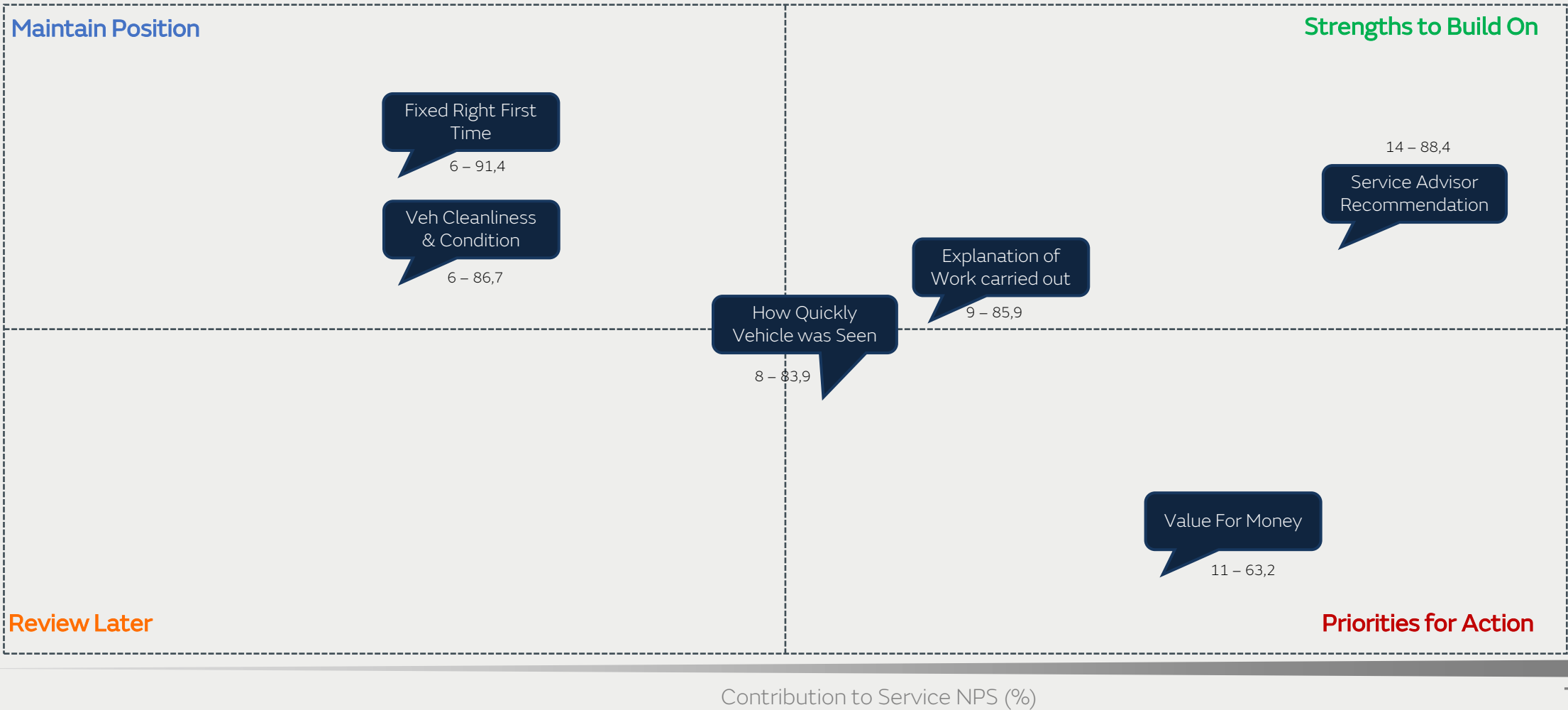


EU Avg. score

Contribution to Purchase NPS (%)

Service 6

Avg. Contribution (7,8 %)



Review Later

Strengths to Build On

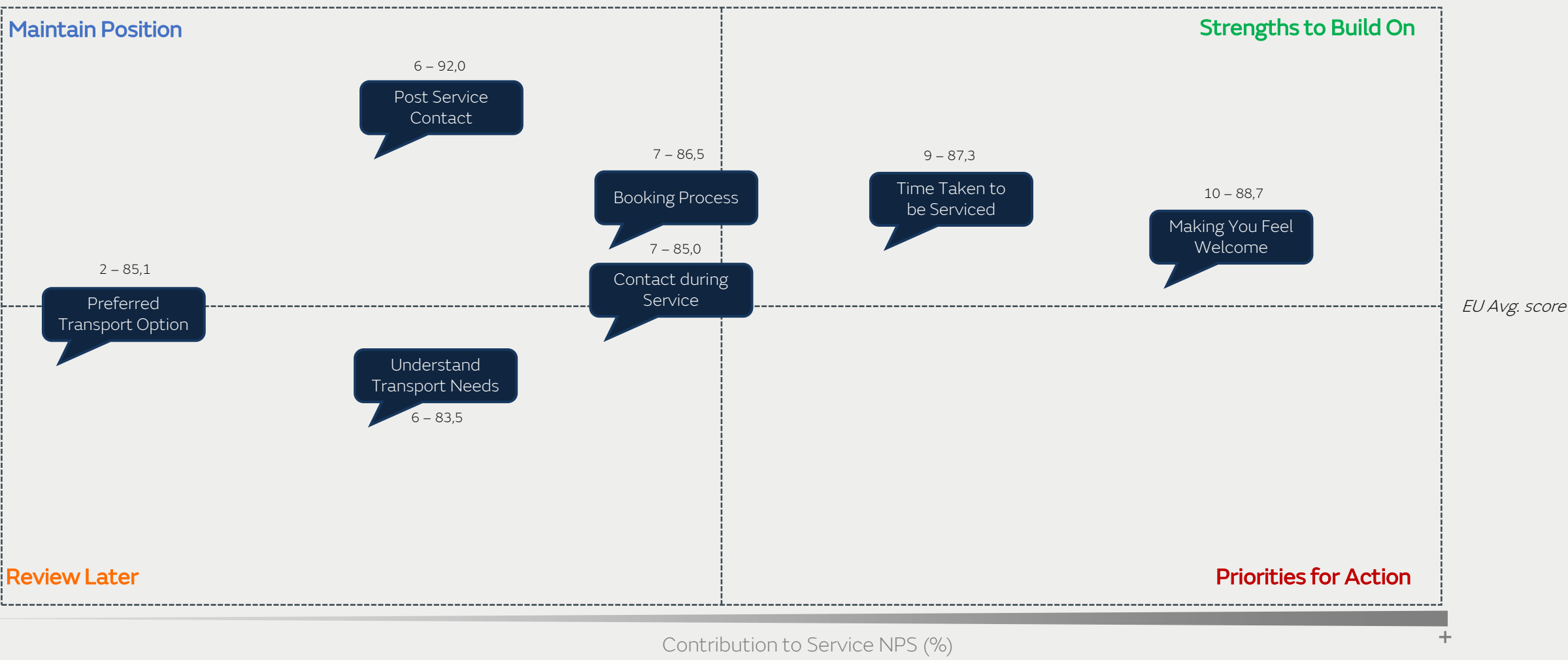
Priorities for Action

EU Avg. score

Contribution to Service NPS (%)

Service, other Metrics

Avg. Contribution (7,8 %)



VERBATIMS

INSIGHTS NUTZEN

Overview: Sales – 2025/26

MEIST
GENANNT



WENIGER
GENANNT

95%

PROMOTOREN

TOP THEMEN



Mitarbeiter Autohaus



Freundlichkeit



Verlässlichkeit



Freude am Fahrzeug

3%

NEUTRAL

TOP THEMEN



Prozesse & Abläufe



Verlässlichkeit Fzg.



Hohe Kosten



Sauberkeit Fzg.

2%

KRITIKER

TOP THEMEN



Fahrzeugqualität



Kommunikation



Tech Features



Verständnis

INSIGHTS NUTZEN

Ihre Rolle als Client Experience Manager

- **Feste Termine**, sich in das System einzuloggen (Versand i.d.R. Dienstagmittags), idealerweise täglich
- **Ergebnisse** im Team teilen
- **Struktur festlegen**: Abteilungen zusammenbringen, Sales & Service „Quality Meeting“, Follow-Up, Verbesserungen nachverfolgen etc.
- **Medallia**: Überblick Dashboard, dann jedes **einzelne Feedback**
- **Kommentare** sind wertvoll – egal von ob Promotor, Neutral oder Kritiker
- Nutzen und untermauern Sie Ihr **Fingerspitzengefühl**
- auch **MysteryShopping & Customer Panels**



“True Modern Luxury begins where the standard ends: with the personal touch.”

Antonia Fegbeitel

Voice of Customer Lead, CX Delivery Centre – Market Europe

+49 (0) 171 9120766

afegbei1@jaguarlandrover.com