

Lexus Forum Filderstadt gehört zu den besten Autohäusern Europas

Kiwami-Award 2021 für einzigen deutschen Preisträger

- **Auszeichnung würdigt außergewöhnliches Kundenerlebnis**
- **Gastfreundschaft, Markentugenden und Ergebnisse entscheidend**
- **Nur zehn Lexus Foren in ganz Europa prämiert**

Köln, 27. August 2021. Als einer der besten Händler Europas gewinnt das zur Emil Frey Gruppe gehörende Lexus Forum im baden-württembergischen Filderstadt den diesjährigen Kiwami-Award. Die europaweit verliehene Auszeichnung, deren Name sich vom japanischen Wort für „Exzellenz“ ableitet, würdigt herausragende Leistungen der Autohäuser, die aufgrund des schwierigen Umfelds in den vergangenen Monaten umso höher einzuschätzen sind.

Zehn der europaweit rund 300 Lexus Foren sicherten sich in diesem Jahr den Kiwami-Award – darunter mit dem Lexus Forum Filderstadt ein deutscher Vertreter. „Ich freue mich, dass wir zu den diesjährigen Preisträgern und damit zu den besten Lexus Partnern in Europa gehören. Gerade nach einem so anspruchsvollen Jahr verstehen wir die Auszeichnung als Anerkennung und Motivation, um weiterhin engagiert für unsere Kunden einzutreten“, erklärte Michael Köhlerschmidt, Geschäftsführer des Lexus Forums Filderstadt, anlässlich der Preisübergabe am Donnerstag, 26. August, in Filderstadt.

Bei der mittlerweile fünften Auflage des Kiwami-Awards flossen neben geschäftlichen Kennzahlen und dem von Lexus gelebten Omotenashi-Prinzip der Gastfreundschaft auch die äußeren Umstände in die Bewertung ein. Berücksichtigt wurde dabei, wie die Autohäuser ihre Prozesse und ihre Räumlichkeiten angepasst haben, um die Gesundheit und Sicherheit der Kunden und Mitarbeiter zu gewährleisten und die lokalen Einschränkungen und Richtlinien einzuhalten. Ob im Verkauf oder im Service, mit cleveren, teilweise neu oder weiterentwickelten Konzepten erhielten Lexus Kunden weiterhin Zugang zu den gewünschten Dienstleistungen, Informationen und Maßnahmen. Möglich wurde dies unter anderem durch virtuelle Live-Beratungen durch das Verkaufspersonal, Probefahrten unter Beachtung der Abstands- und der Hygienevorschriften und die Online-Buchung von Service-Terminen.

Ob und wie gut die Corona-Schutzmaßnahmen eingehalten wurden, bewerteten mehrere Testkäufer. Ebenfalls berücksichtigt wurde die Höflichkeit der Mitarbeitenden, die Schnelligkeit und Gründlichkeit der Antworten sowie die Qualität der Einrichtungen und der angebotenen Dienstleistungen.

„Unsere Partner mussten im vergangenen Jahr mit noch nie dagewesenen Umständen fertig werden. Sie mussten die Gesundheit und Sicherheit ihrer Teams und ihrer Kunden sicherstellen und gleichzeitig Besuchern das bestmögliche Lexus Omotenashi-Erlebnis bieten“, erklärt Pascal Ruch, Vice President von Toyota Motor Europe und verantwortlich für Lexus in Europa. „Ihre Bemühungen waren außergewöhnlich. Ich bin stolz darauf, dass sie in einem so schwierigen Umfeld so beeindruckende Standards bei der Kundenbetreuung und der Geschäftsqualität aufrechterhalten haben. Die Kiwami-Awards zeichnen diejenigen aus, die die beste Gesamtleistung erbracht haben. Unser aufrichtiger Dank geht aber an alle Händler, die im vergangenen Jahr unermüdlich für die Marke Lexus gearbeitet haben.“