Analysen:

Thema Autoabholung

Frage: Warum ist das Thema Autoabholung so schlecht?   
Was ist daran so schlecht? -> LDA

Bei welchen Händlern ist das Rating besonders schlecht?

* Besonders schlecht in Illinois -> Lou Bachrodt Chevrolet Co. -> Rating = 1,67, aber hier werden auch nur 133 feedbacks zugeordnet
* Besonders schlechter Händler: BMW of Buena Park in Kalifornien mit Rating von 2,10
  + Kunden müssen selber immer wieder nachfragen
  + Händler meldet sich nicht
  + Unorganisiert -> kein Leihwagen
  + Es wurden nicht alle funktionen vorher optimal gecheckt -> Kunde muss zurück kommen
  + Funktionen wurden nicht erklärt
  + Es wurde nicht alles repariert was kaputt war
  + Service Leute kennen sich nicht mit allem am Auto aus -> z.B. nicht mit navigationssystem
  + Sehr voll
  + CEO muss immer persönlich kommen, um den Autokauf zu unterschreiben
  + Service Kräfte zwängen Kunden etwas auf
  + Teile sind nicht verfügbar
  + Zu teuer

Analyse Allgemein: 36.350 Daten

1.Ort

* Feedbacks beziehen sich im Großteil auf Kalifornien
* Rating ist am besten in Washington & Colorado
* Am schlechtesten in New Mexiko

2.Zeit -> kann nicht beurteilt werden, da zu wenig Feedbacks zu 2020

-> aber dafür Analyse von 2019 alleine und dann in Mischung mit 2020

Analyse Thema Abholung: