



Pressemitteilung 18.11.2021 Benchmarkstudie 2021

Der Automobilhandel zeigt im Jahr 2021 deutliche Anpassungs- und Fortschrittsanzeichen. Die Beratung zu E-Modellen erweist sich im Vergleich zu den Vorjahren als deutlich stabiler im Prozess und präsentiert sich in einer ausgereiften Inhaltstiefe. Das höhere Kompetenzniveau, als auch die aktive Vermittlung von E-Themen ist deutlich spürbar und werden im Vergleich zu den Vorjahren mit einer gewissen Normalität vermittelt. Dies lässt auf eine höhere Akzeptanz des Antriebs schließen, wodurch die Authentizität in der Beratung erhöht wird. Die E-Modelle sind mittlerweile eine feste Größe im Beratungsalltag und liegen in der Beratungsleistung auf einem ähnlichen Level wie die Verbrenner-Modelle.

Insgesamt zeigt die Branche mit einem Gesamtergebnis von 57% ein im Vergleich zu 2020 deutlich verbessertes Ergebnis auf (+6%). Dabei platzieren sich Porsche (Rang 1), Audi (Rang 2) und Land Rover (Rang 3) an die Branchenspitze. Auch wenn es fast alle Marken geschafft haben, die Corona-bedingten Beratungsdefizite abzubauen, bleiben deutliche Lücken im Prozess. Die Customer Journey ist weiterhin nur unzureichend kundenorientiert besetzt. Es fehlt ebenso an spürbarem Verkaufswillen, was in einer sehr schwachen Nachkontaktrate manifestiert wird. Beratungsinhalte im Bereich Finanzierung, Connectivity oder Mobilitätsangebote werden zu wenig Raum gegeben und nicht für eine Kundengewinnung zielgerichtet eingesetzt.

Die zu testenden Kriterien wurden im Rahmen des Untersuchungsdesigns so weit standardisiert, dass die Ergebnisse der Testpersonen vergleichbar und objektiv sind. Getestet wurden 31 Marken in Deutschland mit Elektro-Fahrzeugen, Plug-in-Hybriden und Verbrennermodellen. Zentrale Fragestellungen der Studie sind: Wie erlebt der Kunde die Neuwagenberatung zu Modellen? Wie routiniert verläuft die Beratung zu spezifischen Beratungsinhalten auch rund um Hybrid oder Elektro-Modellen? Wie stark ist das Bemühen um den Kunden vor Ort und wie gestaltet sich der gesamte Kaufabwicklungsprozess? Diese Fragen stehen im Fokus einer bundesweiten Studie, die mit über 1.000 verdeckten Testberatungen einen umfassenden Status zur Qualität in der Kaufberatung im Bereich alternative Antriebe liefert.

concertare hat sich seit vielen Jahren auf das Thema Kundenbeziehungsmanagement spezialisiert und unterstützt Unternehmen, Kunden zu gewinnen und zu binden. Das Leistungsportfolio umfasst die Analyse, die Gestaltung von Verbesserungsmaßnahmen und die Betreuung in der Umsetzung. In der Analyse wird mit allen gängigen quantitativen und qualitativen Methoden gearbeitet, insbesondere jedoch mit Testkäufen. Ziel ist immer die Entwicklung maßgeschneiderter Lösungen zur Verbesserung der Qualität im Kundenkontakt und dem Aufbau dauerhafter und werthaltiger Kundenbeziehungen. Die Testkäufe werden mit einer eigens hierfür entwickelten Systematik durchgeführt, mit der auch große Testprojekte mit höchsten Qualitätsansprüchen effizient abgewickelt werden können.

concertare arbeitet branchenübergreifend mit Schwerpunkten im Bereich Automotive, Finanzdienstleistung, Handel und Telekommunikation.

Kontakt:

concertare GmbH, Industriestraße 50, 51399 Burscheid, Tel. 02174 79080
www.concertare.de, Email: autostudie@concertare.de