



Pressemitteilung 23.03.2023 Benchmarkstudie 2022

Die Beratungsleistung der Automobil-Branche zeigt sich in der aktuellen Studie durch lange Lieferzeiten und fehlende Vorführfahrzeuge getrübt. Nicht allen Verkäufern gelingt es, in dieser Situation umfassend auf den Kunden einzugehen oder einen deutlichen Verkaufswillen zu zeigen. Insgesamt erreicht die Branche mit einem Gesamtergebnis von 53% ein im Vergleich zu 2021 schlechteres Ergebnis (-4%). Dabei platzieren sich die Marken Porsche (Rang 1), Jaguar (Rang 2) und Mini (Rang 3) an die Branchenspitze.

Die Customer Journey wird nur unzureichend kundenorientiert ausgestaltet. Deutliche Defizite sind bereits in der Willkommensphase im Autohaus erkennbar, Probefahrten sowie Produktpräsentationen werden in einem geringeren Maße als im Vorwettbewerb angeboten. Der geringe Abschlusswille wird nicht nur im Gespräch vor Ort, sondern auch in einer geringen Nachkontaktquote deutlich. Die Beratungsleistung ist bei E-Modellen insgesamt schlechter als bei den Verbrenner-Modellen.

Die zu testenden Kriterien wurden im Rahmen des Untersuchungsdesigns so weit standardisiert, dass die Ergebnisse der Testpersonen vergleichbar und objektiv sind. Getestet wurden 33 Marken in Deutschland mit Elektro-Fahrzeugen, Plug-in-Hybriden und Verbrenner-Modellen. 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-Modelle? 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 Beratungs- und Dienstleistungsgesellschaft mbH, Industriestraße 50, 51399 Burscheid, Tel. 02174 79080
www.concertare.de, Email: autostudie@concertare.de