



Pressemitteilung 08.04.2021 Benchmarkstudie „Autokauf im Digitaltest“

Mit dem Auto-Abo bietet sich dem Kunden neben Leasing, Kreditfinanzierung und Barkauf eine weitere Vertragsform auf dem Pkw-Privat-Kundenmarkt an. Der Kaufprozess ist bei den Anbietern digital ausgelegt. Auch Neuwagenbörsen und Hersteller weiten ihr digitales Angebot aus. Die vorliegende Studie soll einen Einblick geben, wie die digitalen Prozesse in der Customer Journey ausgestaltet sind und die Qualität der Prozessstufen darlegen.

Hierzu wurden verschiedene Kategorien überprüft und Bruchstellen im digitalen Kontakt festgehalten, an denen der Kunde auf persönliche Kontakte z.B. bei Auto-Händlern zugreifen musste. Bereiche wie die generelle Fahrzeugsuche, die Beratung, das Probefahrtangebot, Inzahlungnahme-Angebot, Finanzierung und die Fahrzeugübergabe spielten eine besondere Rolle in der Untersuchung. Das qualitative Angebot der Prozessschritte wurde beleuchtet und zeigt deutliche Differenzierungen der Anbieter auf. Neben Auto-Herstellern, klassischen Auto-Vermietern, Neuwagenbörsen wurden die spezialisierten Abo-Anbieter überprüft.

Abo Modelle und der Digitalkauf bieten dem Kunden einen flexiblen Zugang zur Automobilität. Um Vertrauen in den Kundenkontaktprozess aufzubauen, müssen die Entscheidungsinformationen transparent, einfach und schnell verfügbar sein. Im Digitaltest konnte festgestellt werden, dass der digitale Verkaufsprozess nicht immer dieser Zieldefinition folgt. Dem Kunden wird es teilweise erschwert an klare Informationen zu kommen.

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