



Pressemitteilung 03.09.2019 Benchmarkstudie E-performance Beratung 2019

Wie erlebt der Kunde die Neuwagenberatung zu Modellen mit alternativen Antrieben? Wie routiniert verläuft die Beratung zu spezifischen Beratungsinhalten 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 400 verdeckten Testberatungen einen umfassenden Status zur Qualität in der Kaufberatung im Bereich alternative Antriebe liefert.

Die Branche schneidet mit 56% im Gesamtergebnis nicht zufriedenstellend ab, am ehesten können noch Audi (Rang 1), Jaguar (Rang 2) und BMW (Rang 3) überzeugen. Defizite zeigen alle getesteten Marken in den Bereichen Informationsvermittlung rund um das Produkt und die Handhabung der Modelle mit alternativen Antrieben. Aber auch die Finanzierungsberatung und Abschlussorientierung ist im Bereich alternative Antriebe kaum ausge-reift. Die Verkaufsberater rufen keine detaillierte Beratungsleistung ab, so dass der Kunde mit einem unzureichenden Informationsstand das Autohaus verlässt, der die Kaufentscheidungen negativ beeinflussen kann. Damit verfehlt die Branche erklärungsbedürftige neue Produkte erfolgreich zu vermarkten und potentielle Kunden für alternative Antriebe zu begeistern.

Die zu testenden Kriterien wurden im Rahmen des Untersuchungsdesigns so weit standardisiert, dass die Ergebnisse der Testpersonen vergleichbar und objektiv sind. Die Ausgangssituation der Kunden wurde ebenfalls über die Vorgabe genauer Fahrzeugmodelle und Bedarfslagen standardisiert. Getestet wurden 20 Marken in Deutschland mit Elektro-Fahrzeugen und Plug-in-Hybriden.

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