



Pressemitteilung 24.09.2020 Benchmarkstudie E-performance Beratung 2020

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 345 verdeckten Testberatungen einen umfassenden Status zur Qualität in der Kaufberatung im Bereich alternative Antriebe liefert.

Die Branche schneidet mit 50% im Gesamtergebnis nicht zufriedenstellend ab. Die rangbesten Marken BMW (Rang 1), Porsche (Rang 2) und Mitsubishi (Rang 3) liefern mit Ergebnissen zwischen 65% und 58% ebenfalls kein gutes Leistungsbild ab. Einige Marken fallen im Vorjahresvergleich sogar deutlich ab und zeigen damit, dass in der Beratung von alternativen Antrieben noch kein nachhaltiges Leistungsniveau erreicht wird.

Die Beratungsabläufe überzeugen bei keiner der getesteten Marken und weisen in allen Beratungsphasen deutliche Defizite auf. Dabei bleiben Themen wie Connectivity, die Vermittlung von Informationen zu alternativen Antrieben, aber auch allgemeine Beratungsstandards deutlich unbesetzt. Wichtige Verkaufsimpulse im Rahmen der Produktdemonstration oder Finanzierungsberatung werden ebenfalls nicht gesetzt. Damit verfehlt die Branche ein erklärungsbedürftiges Produkt 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