



## Ad Automotive Dealer Day l'anteprima dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei concessionari e la consegna i Premi DealerSTAT 2011

**DealerSTAT** dal 2004 studia la **soddisfazione dei concessionari** nel rapporto con la casa automobilistica attraverso l'indagine annuale condotta da Quintegia in collaborazione con alcuni docenti dell'Università Ca' Foscari Venezia, svolta nel 2011 in tre mesi, tra febbraio ed aprile. Lo studio considera i diversi aspetti del rapporto di mandato e le singole attività gestionali cercando di individuare i punti di forza e di debolezza, il trend, ma soprattutto le aree critiche e gli spazi di miglioramento per ciascun marchio.

Il questionario **coinvolge 36 marchi** e si compone di **90 domande** nelle diverse aree: redditività, prodotto e politiche distributive, politiche di marketing, sistemi di incentivazione, suggerimenti dei dealer, management vendite e post-vendita, training vendite e post-vendita, servizio ricambi, sistemi informativi, programma usato e servizi finanziari. Raccoglie inoltre importanti indicazioni dalla rete in termini di **priorità per il business** della concessionaria e di **efficacia delle azioni della casa** nell'ultimo anno, lasciando molto spazio a **suggerimenti qualitativi** dei dealer, basati sull'esperienza di contatto con il mercato ed i clienti.

**Per i Concessionari** DealerSTAT è ormai un appuntamento riconosciuto per contribuire al miglioramento delle relazioni con la Casa, nella considerazione dell'interesse crescente di quest'ultima per tali opinioni e per la qualità dell'interazione con i propri partner commerciali. **Per le Case Auto** è sempre più uno strumento imprescindibile per valutare l'efficacia delle attività implementate ed il livello di supporto offerto alle reti di distribuzione per lo sviluppo del business.

Grazie all'ampia disponibilità dei concessionari sono stati raccolti **1.380 questionari**, un campione rappresentativo del **40%** dei concessionari italiani. Già oltre 20 marchi hanno richiesto nel 2011 il Report con le analisi personalizzate.

L'analisi ha evidenziato in generale una situazione di **stabilità nella soddisfazione** dei Dealer rispetto al 2010. Il ranking di valutazione complessiva per mandato vede **15 marchi su 36 esaminati con valori positivi** (superiori a 3, che rappresenta la neutralità in una scala da 1 a 5). Al vertice della classifica si trova Volvo, in seconda posizione Lexus, entrambi marchi che nell'ultimo anno hanno registrato un trend crescente significativo nei giudizi. Seguono Ford e Nissan fra i generalisti e molti altri premium, fra i quali i brand del gruppo BMW.

I risultati sono stati presentati in anteprima il giorno **11 maggio 2011** alle ore 17 nel Forum di **Automotive Dealer Day** presso il centro congressi di VeronaFiere. Sono stati poi consegnati i **Premi DealerSTAT 2011**:

### **Volvo - Mandato n. 1 in Soddisfazione dei Dealer nel 2011**

(ha ritirato il premio l'Amministratore Delegato di Volvo Auto Italia, Michele Crisci)

### **Ford – Mandato più Desiderato e con i Dealer più fedeli nel 2011**

(ha ritirato il premio il Presidente ed Amministratore Delegato di Ford Italia, Gaetano Thorel)

La Sintesi dei risultati è disponibile nel sito [www.dealerstat.it](http://www.dealerstat.it). Per maggiori informazioni si prega di contattare Gabriele Maramieri al numero +39 393 0896746 o via e-mail [gabriele.maramieri@quintegia.it](mailto:gabriele.maramieri@quintegia.it).



è una iniziativa di

