



17/01/2005

Gentile Concessionario,

Automotive Dealer Day, con la collaborazione dell'**Università Ca' Foscari di Venezia**, ha realizzato nella primavera del 2004 Dealer/STAT, uno studio sulla **soddisfazione dei concessionari italiani** nel rapporto con il costruttore, considerando i diversi aspetti del rapporto e le singole aree gestionali con lo scopo di individuare le possibili aree critiche e di miglioramento per ciascun marchio.

I **marchi coinvolti** sono stati: Alfa Romeo, Audi, BMW, Chrysler-Jeep, Citroen, Daewoo, Fiat, Ford, Honda, Hyundai, Jaguar, Kia, Lancia, Land Rover, Mazda, Mercedes, Mitsubishi, Nissan, Opel, Peugeot, Porsche, Renault, Saab, Seat, Skoda, Suzuki, Toyota, Volkswagen, Volvo.

Il lavoro di ricerca ha richiesto 4 mesi, 3.500 email, 4.500 fax, 2.500 telefonate di verifica, per un totale di **826 questionari** raccolti, e oltre 43.800 dati. Gli autori sono molto grati ai dealer italiani che hanno dimostrato grande sostegno all'iniziativa, consentendo così di raggiungere **oltre il 25%** dell'intera popolazione di riferimento e dare ampia significatività ai risultati.

Questo documento rappresenta una **sintesi dei risultati rivolta ai concessionari italiani**, articolata in due parti. La prima parte contiene delle indicazioni sui risultati medi riferiti all'intero mercato italiano, mentre la seconda parte contiene i risultati riferiti alle singole marche, evidenziando però per ogni aspetto solo le marche che occupano la metà superiore dell'ordinamento (15 su 29).

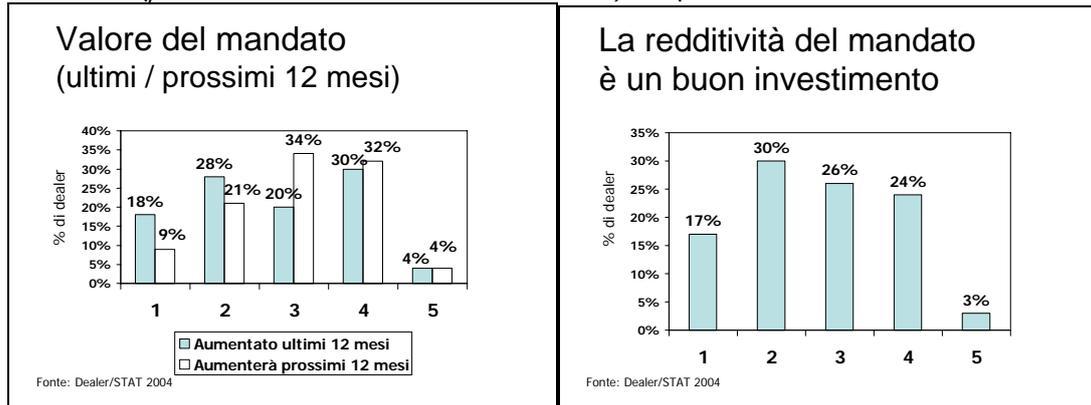
Gli autori dello studio hanno contattato le diverse **case automobilistiche** per valutare l'interesse di ognuna ad **acquistare il report completo** con le relative analisi personalizzate, in modo da recuperare gli ingenti costi sostenuti per la ricerca, e far sì che questa possa trasformarsi in una **indagine periodica con cadenza annua**. Molte case automobilistiche hanno acquistato il report personalizzato dimostrando un **elevato grado di interesse** nei confronti dell'iniziativa, percepita come strumento utile per identificare le aree di miglioramento nel rapporto con la rete.

I valori espressi nelle pagine seguenti sono articolati su una scala da 1 a 5 dove la corrispondenza tra valore numerico e giudizi espressi segue la logica di conversione espressa nella tabella sottostante:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|--------------------|----------|----------------|---------------------------|
| Non sono per niente d'accordo | Non sono d'accordo | Neutrale | Sono d'accordo | Sono totalmente d'accordo |
| oppure | oppure | | oppure | oppure |
| Del tutto insodd. | Insoddisfatto | | Soddisfatto | Molto soddisfatto |

1.1 - Risultati globali per area gestionale

Giudizi: da 1 (per niente d'accordo/ del tutto insoddisfatto) a 5 (totalmente d'accordo/molto soddisfatto)



Giudizi: da 1 (per niente d'accordo/ del tutto insoddisfatto) a 5 (totalmente d'accordo/molto soddisfatto)

| Cosa piace di più: aree con indici di valutazione > 3 | | | | Cosa piace meno: aree con indici di valutaz. < 3 | | | |
|---|-------|-----------|-----|--|-------|-----------|-----|
| | Media | Min / max | | | Media | Min / max | |
| Prodotti | 3,6 | 3,0 | 4,5 | Training vendite | 2,9 | 2,5 | 3,7 |
| Politiche distributive | 3,1 | 2,7 | 3,6 | Politiche di marketing | 2,9 | 2,4 | 3,5 |
| Sistema informativo | 3,1 | 2,4 | 3,8 | Incentivazione | 2,9 | 2,4 | 3,5 |
| Servizio ricambi | 3,1 | 1,8 | 3,9 | Manager vendite | 2,9 | 2,2 | 3,9 |
| Training assistenza | 3,1 | 2,7 | 3,7 | Programma usato | 2,7 | 2,2 | 4,0 |
| Servizi finanziari | 3,1 | 2,4 | 3,5 | Manager post-vendita | 2,7 | 2,0 | 3,9 |
| | | | | Disp. acc. suggerimenti | 2,3 | 1,9 | 3,5 |

Fonte: Dealer/STAT 2004

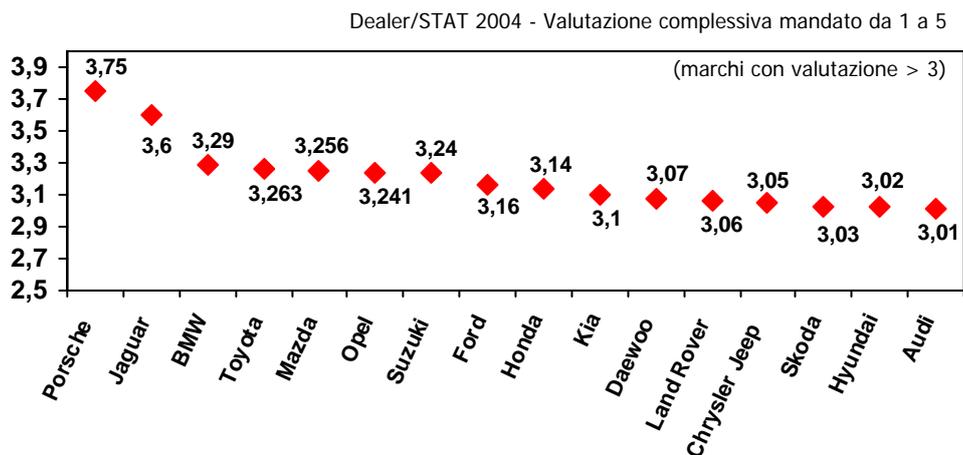
Giudizi: da 1 (per niente d'accordo/ del tutto insoddisfatto) a 5 (totalmente d'accordo/molto soddisfatto)

| Giudizio sul sistema informativo della casa | | Dai giudizi espressi, i dealer italiani chiedono ai costruttori: | |
|---|-----|--|--|
| Gestione ordini vetture nuove | 3,3 | Più ascolto ai loro suggerimenti | |
| Gestione ordini ricambi | 3,3 | Maggiore attenzione al programma usato | |
| Gestione attività assistenza | 3,1 | Maggiore supporto alle attività di comunicazione locale | |
| Gestione database clienti | 2,8 | Maggiore integrazione del sistema informativo con altri software | |
| Integrazione con altri software | 2,5 | | |

Fonte: Dealer/STAT 2004

Fonte: Dealer/STAT 2004

1.2 - Risultati per marchio: ordinamento superiore (primi 16 marchi classificati su 29)



Segue: Valutazione per marchio

| ° | La redditività del mandato rappresenta un buon investimento | | Il valore del mandato è aumentato negli ultimi 12 mesi | | Il valore del mandato aumenterà nei prossimi 12 mesi | | Prodotti | |
|-----|---|--------|--|--------|--|--------|----------|--------|
| | Marcio | Valore | Marcio | Valore | Marcio | Valore | Marcio | Valore |
| 1° | Porsche | 4,30 | Porsche | 4,30 | Porsche | 4,22 | Toyota | 4,52 |
| 2° | Mazda | 3,58 | Mazda | 4,08 | Mazda | 4,17 | Mazda | 4,42 |
| 3° | Suzuki | 3,56 | Citroen | 3,78 | Jaguar | 3,89 | Honda | 4,26 |
| 4° | Chrysler | 3,55 | Kia | 3,74 | Kia | 3,84 | Porsche | 4,23 |
| 5° | Toyota | 3,47 | Toyota | 3,58 | Toyota | 3,53 | BMW | 4,07 |
| 6° | Audi | 3,38 | Suzuki | 3,37 | BMW | 3,37 | Hyundai | 3,95 |
| 7° | Kia | 3,26 | Jaguar | 3,33 | Daewoo | 3,36 | Jaguar | 3,94 |
| 8° | BMW | 3,16 | BMW | 3,21 | Suzuki | 3,31 | Volvo | 3,92 |
| 9° | Land Rover | 3,05 | Honda | 3,20 | Hyundai | 3,29 | Suzuki | 3,91 |
| 10° | Hyundai | 2,95 | Nissan | 3,08 | Chrysler | 3,18 | Opel | 3,82 |
| 11° | Opel | 2,91 | Chrysler | 3,00 | Honda | 3,17 | Skoda | 3,82 |
| 12° | Peugeot | 2,88 | Audi | 2,96 | Land Rover | 3,16 | Nissan | 3,79 |
| 13° | Daewoo | 2,86 | Hyundai | 2,95 | Citroen | 3,12 | Kia | 3,76 |
| 14° | Nissan | 2,76 | Ford | 2,93 | Saab | 3,10 | Ford | 3,75 |
| 15° | Ford | 2,75 | Land Rover | 2,90 | Nissan | 3,08 | Audi | 3,74 |

| ° | Politiche distributive | | Politiche di marketing | | Incentivazione | | Disponibilità ad ascoltare suggerimenti | |
|-----|------------------------|--------|------------------------|--------|----------------|--------|---|--------|
| | Marcio | Valore | Marcio | Valore | Marcio | Valore | Marcio | Valore |
| 1° | Jaguar | 3,61 | Porsche | 3,50 | Porsche | 3,53 | Porsche | 3,33 |
| 2° | Mitsubishi | 3,50 | BMW | 3,35 | Suzuki | 3,52 | Mazda | 2,92 |
| 3° | Daewoo | 3,32 | Opel | 3,34 | Jaguar | 3,52 | Opel | 2,92 |
| 4° | Saab | 3,30 | Mazda | 3,33 | Chrysler | 3,49 | Suzuki | 2,69 |
| 5° | Seat | 3,28 | Ford | 3,31 | Kia | 3,44 | Daewoo | 2,62 |
| 6° | Lancia | 3,25 | Citroen | 3,15 | Land Rover | 3,37 | BMW | 2,61 |
| 7° | Fiat | 3,25 | Toyota | 3,13 | Skoda | 3,29 | Land Rover | 2,60 |
| 8° | Renault | 3,22 | Hyundai | 3,11 | Daewoo | 3,24 | Kia | 2,58 |
| 9° | Porsche | 3,20 | Jaguar | 3,07 | Opel | 3,19 | Jaguar | 2,54 |
| 10° | Peugeot | 3,20 | Saab | 3,07 | Mitsubishi | 3,13 | Ford | 2,51 |
| 11° | Ford | 3,18 | Daewoo | 3,00 | Honda | 3,11 | Hyundai | 2,44 |
| 12° | Hyundai | 3,17 | Fiat | 3,00 | Toyota | 3,10 | Skoda | 2,43 |
| 13° | Opel | 3,16 | Kia | 2,98 | Ford | 3,10 | Mitsubishi | 2,40 |
| 14° | Audi | 3,13 | Lancia | 2,89 | Hyundai | 3,10 | Seat | 2,38 |
| 15° | Honda | 3,11 | Land Rover | 2,86 | Mazda | 3,08 | Chrysler | 2,30 |

Segue: Valutazione per marchio

| | Manager vendita | | Manager assistenza | | Training vendite | | Training assistenza | |
|-----|-----------------|------|--------------------|------|------------------|------|---------------------|------|
| 1° | Porsche | 3,89 | Jaguar | 3,89 | Porsche | 3,72 | Jaguar | 3,72 |
| 2° | Skoda | 3,39 | Porsche | 3,25 | Ford | 3,55 | Skoda | 3,68 |
| 3° | Chrysler | 3,32 | Opel | 3,19 | Skoda | 3,54 | Saab | 3,60 |
| 4° | Suzuki | 3,28 | Chrysler | 3,18 | Mercedes | 3,50 | Volvo | 3,55 |
| 5° | Jaguar | 3,28 | Suzuki | 3,17 | Jaguar | 3,44 | BMW | 3,53 |
| 6° | Land Rover | 3,24 | Honda | 3,11 | BMW | 3,42 | Mercedes | 3,50 |
| 7° | Opel | 3,23 | Volvo | 3,10 | Volvo | 3,38 | Porsche | 3,50 |
| 8° | Hyundai | 3,21 | Land Rover | 3,08 | Chrysler | 3,36 | Chrysler | 3,46 |
| 9° | Kia | 3,16 | Skoda | 3,04 | Toyota | 3,36 | Opel | 3,35 |
| 10° | Audi | 3,15 | BMW | 3,03 | Opel | 3,28 | Toyota | 3,34 |
| 11° | Mazda | 3,13 | Mitsubishi | 3,00 | Land Rover | 3,26 | Ford | 3,34 |
| 12° | Toyota | 3,13 | Ford | 2,89 | Saab | 3,20 | Honda | 3,23 |
| 13° | Daewoo | 3,10 | Daewoo | 2,86 | Audi | 3,06 | Audi | 3,21 |
| 14° | Saab | 3,05 | Saab | 2,80 | Peugeot | 3,06 | Land Rover | 3,18 |
| 15° | Citroen | 3,00 | Toyota | 2,80 | Volkswagen | 2,93 | Nissan | 3,12 |

| | Servizio ricambi | | Sistemi informativi | | Programma usato | | Servizi finanziari | |
|-----|------------------|------|---------------------|------|-----------------|------|--------------------|------|
| 1° | Skoda | 3,89 | Jaguar | 3,86 | Jaguar | 4,00 | Hyundai | 3,54 |
| 2° | Volvo | 3,83 | Porsche | 3,70 | Porsche | 3,70 | Suzuki | 3,53 |
| 3° | Toyota | 3,83 | Volvo | 3,63 | Skoda | 3,07 | Renault | 3,52 |
| 4° | Renault | 3,80 | Saab | 3,50 | BMW | 3,05 | Daewoo | 3,49 |
| 5° | Honda | 3,76 | Skoda | 3,50 | Honda | 2,93 | Kia | 3,45 |
| 6° | Mercedes | 3,75 | Honda | 3,43 | Audi | 2,93 | BMW | 3,40 |
| 7° | Daewoo | 3,74 | Seat | 3,42 | Mitsubishi | 2,89 | Honda | 3,26 |
| 8° | Jaguar | 3,72 | Renault | 3,40 | Mercedes | 2,88 | Jaguar | 3,25 |
| 9° | BMW | 3,63 | Daewoo | 3,39 | Ford | 2,85 | Alfa Romeo | 3,17 |
| 10° | Opel | 3,57 | Opel | 3,38 | Suzuki | 2,84 | Mitsubishi | 3,17 |
| 11° | Seat | 3,57 | BMW | 3,28 | Lancia | 2,83 | Toyota | 3,13 |
| 12° | Porsche | 3,56 | Hyundai | 3,27 | Toyota | 2,82 | Nissan | 3,13 |
| 13° | Ford | 3,43 | Suzuki | 3,26 | Kia | 2,79 | Porsche | 3,13 |
| 14° | Volkswagen | 3,42 | Ford | 3,21 | Peugeot | 2,78 | Skoda | 3,13 |
| 15° | Audi | 3,31 | Kia | 3,21 | Chrysler | 2,76 | Citroen | 3,04 |