



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).

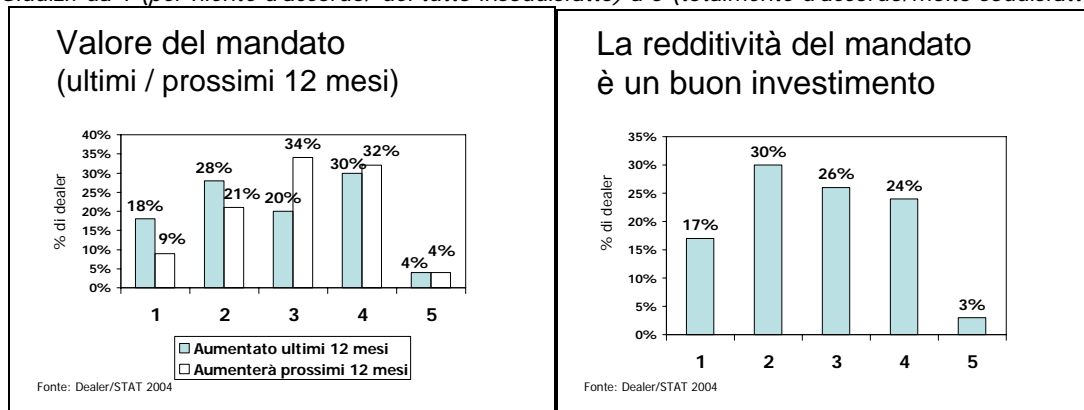
Gli autori dello studio hanno contattato le diverse **case automobilistiche** per valutare l'interesse di ognuna ad **acquistare il report completo** con le relative analisi personalizzate, in modo da recuperare gli ingenti costi sostenuti per la ricerca, e far sì che questa possa trasformarsi in una **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

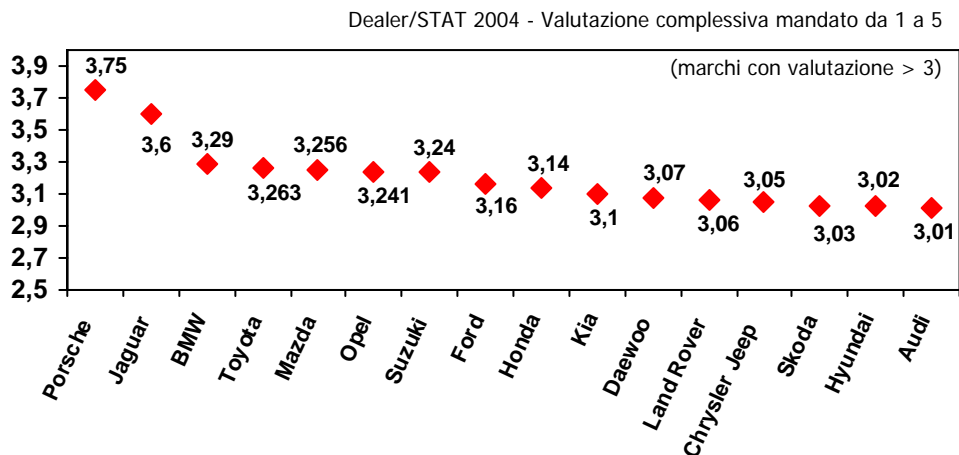
Giudizi: da 1 (per niente d'accordo/ del tutto insoddisfatto) a 5 (totalmente d'accordo/molto soddisfatto)

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