



Dealer/STAT

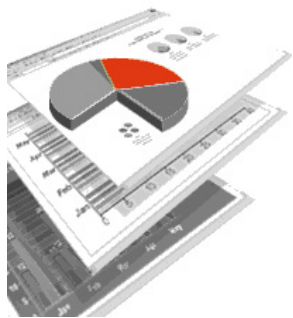
Dealer/STAT 2005 - STUDIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CONCESSIONARI

Automotive Dealer Day ha condotto per il secondo anno Dealer/STAT, l'indagine sul grado di soddisfazione dei dealer italiani

Come i dealer italiani giudicano il rapporto di mandato

in merito ai rapporti con le case automobilistiche.

L'indagine considera i diversi aspetti del rapporto e le singole attività gestionali (con 53 domande nel questionario) cercando di individuare i punti di forza ma soprattutto le aree critiche e gli spazi di miglioramento per ciascun marchio.



La metodologia d'indagine è stata sviluppata in collaborazione con docenti dell'Università Ca' Foscari di Venezia (Dipartimento

di Statistica e Dipartimento di Economia e Direzione Aziendale).

Il lavoro di ricerca ha richiesto 4 mesi, 3.500 email, 6.500

fax, 2.500 telefonate di verifica, per un totale di 952 questionari raccolti, e oltre 50.000 dati.

Gli autori sono grati ai dealer italiani che hanno dimostrato grande sostegno all'iniziativa, consentendo di raggiungere oltre il 27% dell'intera popolazione di riferimento.

Questo documento è una sintesi dei risultati. I report completi possono essere acquistati dalle case automobilistiche.



32 Marchi esaminati

Alfa Romeo, Audi, BMW, Chrysler-Jeep, Citroen, Chevrolet, Fiat, Ford, Honda, Hyundai, Jaguar, Kia, Lancia, Land Rover, Mazda, Mercedes, MgRover, Mini, Mitsubishi, Nissan, Opel, Peugeot, Porsche, Renault, Saab, Seat, Skoda, Smart, Suzuki, Toyota, Volkswagen, Volvo

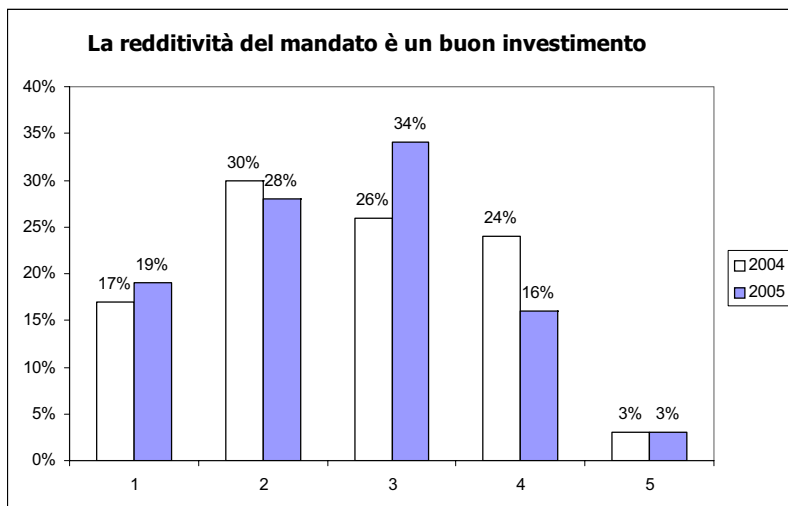
INFORMAZIONI

dealerstat@dealerday.it

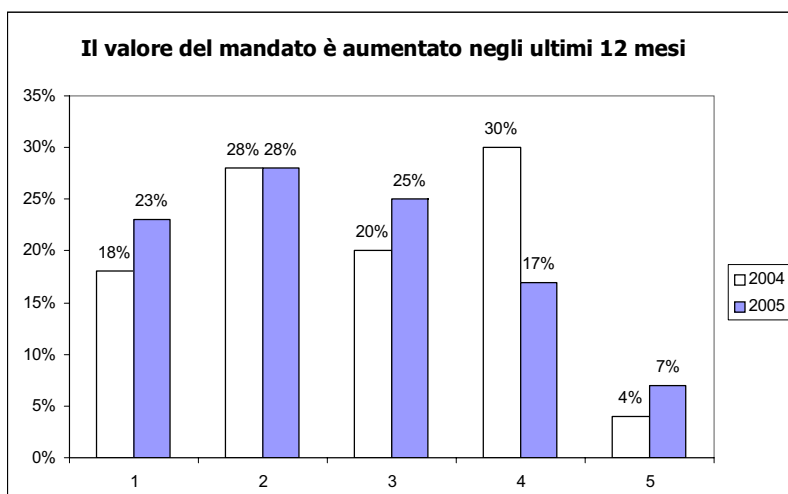
Quintegia srl
Viale Luzzatti, 88 - 31100 Treviso - Italy
www.dealerday.it - Tel 0422 262997 - Fax 0422 029903

1. VALUTAZIONE GENERALE ITALIA

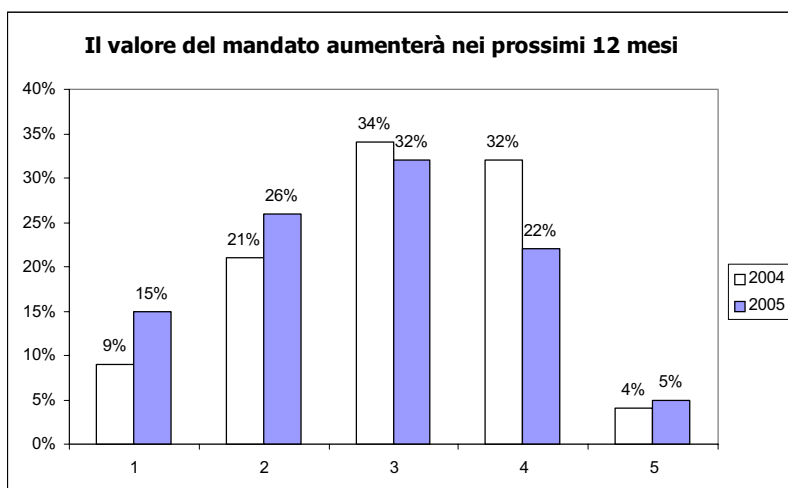
Giudizi da 1 (per nulla d'accordo) a 5 (totalmente d'accordo)



Giudizi da 1 (per nulla d'accordo) a 5 (totalmente d'accordo)



Giudizi da 1 (per nulla d'accordo) a 5 (totalmente d'accordo)



Giudizi da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (totalmente soddisfatto)

Cosa piace di più

Aree con indici di valutazione > 3

	Media	Variatione da 2004	
Prodotto	3,5	- 0,1	↓
Politiche distributive	3,5	+ 0,4	↑↑
Servizio ricambi	3,3	+ 0,2	↑
Servizi finanziari	3,1	0	=
Training assistenza	3,0	- 0,1	↓

Giudizi da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (totalmente soddisfatto)

Cosa piace meno

Aree con indici di valutazione < 3

	Media	Variatione da 2004	
Incentivazione	2,9	0	=
Training alle vendite	2,9	0	=
Sistema informativo	2,9	- 0,2	↓
Manager vendite	2,7	- 0,2	↓
Politiche di marketing	2,7	- 0,2	↓
Manager post-vendita	2,7	0	=
Programma usato	2,4	- 0,3	↓↓
Suggerimenti dealer	2,3	0	=

Giudizi da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (totalmente soddisfatto)

Giudizio sul sistema informativo della casa

Semplicità ed efficacia	3,11
Supporto ricevuto dal costruttore	2,85
Integrazione con DMS ed altri software	2,58

Dai giudizi espressi, i dealer italiani chiedono ai costruttori

- Più ascolto ai loro suggerimenti
- Programma usato più efficace
- Più supporto alle azioni locali di comunicazione
- Maggiore redditività
- Più marketing per l'assistenza

2. VALUTAZIONE PER MARCA

Top 16 - Giudizi dei dealer sul rapporto di mandato

Scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (totalmente soddisfatto) con 3 (neutralità)

La redditività del mandato che rappresento è un buon investimento			Il valore del mandato che rappresento è aumentato negli ultimi 12 mesi			Il valore del mandato che rappresento aumenterà nei prossimi 12 mesi			Prodotti		
1	Porsche	4,22	1	Kia	4,32	1	Kia	3,94	1	Toyota	4,37
2	Mini	3,63	2	Mazda	4,26	2	BMW	3,86	2	Porsche	4,19
3	BMW	3,50	3	Porsche	4,11	3	Mazda	3,79	3	Mazda	4,18
4	Mazda	3,47	4	BMW	3,79	4	Porsche	3,78	4	Honda	4,10
5	Kia	3,45	5	Mini	3,67	5	Chevrolet	3,65	5	BMW	4,09
6	Chrysler-Jeep	3,40	6	Toyota	3,35	6	Land Rover	3,44	6	Mini	3,91
7	Land Rover	3,28	7	Citroen	3,33	7	Mini	3,44	7	Volvo	3,81
8	Suzuki	3,20	8	Chevrolet	3,24	8	Honda	3,42	8	Hyundai	3,80
9	Audi	3,12	9	Land Rover	3,22	9	Toyota	3,31	9	Opel	3,70
10	Toyota	3,06	10	Volvo	3,15	10	Suzuki	3,10	10	Kia	3,69
11	Ford	2,94	11	Suzuki	2,97	11	Volvo	3,07	11	Skoda	3,67
12	Opel	2,85	12	Opel	2,91	12	Chrysler-Jeep	3,07	12	Citroen	3,63
13	Honda	2,78	13	Audi	2,85	13	Opel	3,02	13	Suzuki	3,60
14	Jaguar	2,73	14	Honda	2,84	14	Ford	2,82	14	Jaguar	3,55
15	Mercedes	2,64	15	Ford	2,82	15	Peugeot	2,78	15	Ford	3,53
16	Chevrolet	2,56	16	Hyundai	2,80	16	Saab	2,78	16	Audi	3,53

Politiche distributive			Politiche di marketing			Sistemi di incentivazione (chiarezza, equità, flessibilità)			Chi è più disponibile ad accettare suggerimenti		
1	Alfa Romeo	4,09	1	Mini	3,55	1	Porsche	3,53	1	Mazda	2,90
2	Volvo	3,93	2	BMW	3,42	2	Mini	3,49	2	Ford	2,89
3	Fiat	3,92	3	Ford	3,32	3	Kia	3,46	3	Porsche	2,87
4	Mini	3,91	4	Saab	3,31	4	Opel	3,41	4	Opel	2,86
5	Saab	3,83	5	Mazda	3,16	5	BMW	3,39	5	Jaguar	2,85
6	Lancia	3,81	6	Jaguar	3,14	6	Land Rover	3,38	6	Mini	2,83
7	BMW	3,76	7	Opel	3,05	7	Ford	3,29	7	Saab	2,56
8	Seat	3,76	8	Chrysler-Jeep	3,01	8	Chrysler-Jeep	3,28	8	Land Rover	2,54
9	Opel	3,75	9	Kia	2,97	9	Saab	3,22	9	Toyota	2,53
10	Smart	3,75	10	Land Rover	2,96	10	Mazda	3,17	10	Volvo	2,53
11	Mercedes	3,68	11	Toyota	2,94	11	Suzuki	3,15	11	Honda	2,52
12	Mitsubishi	3,64	12	Chevrolet	2,93	12	Volvo	3,07	12	BMW	2,52
13	Nissan	3,61	13	Citroen	2,84	13	Hyundai	3,03	13	Kia	2,49
14	Honda	3,55	14	Volvo	2,84	14	Honda	3,01	14	Suzuki	2,40
15	Ford	3,54	15	Fiat	2,83	15	Toyota	3,01	15	Chevrolet	2,38
16	Chevrolet	3,50	16	Honda	2,80	16	MgRover	2,99	16	Alfa Romeo	2,34

Gradimento manager nella vendita		
1	Volvo	3,44
2	Porsche	3,33
3	Land Rover	3,31
4	Mini	3,27
5	Opel	3,24
6	BMW	3,21
7	Ford	3,16
8	Kia	3,09
9	Chrysler-Jeep	3,01
10	Jaguar	3,00
11	Saab	2,98
12	Mazda	2,97
13	Toyota	2,95
14	MgRover	2,94
15	Suzuki	2,85
16	Honda	2,76

Gradimento manager nel post-vendita		
1	Volvo	3,52
2	Porsche	3,33
3	Honda	3,32
4	Mini	3,25
5	BMW	3,17
6	Land Rover	3,11
7	Toyota	3,04
8	Opel	2,96
9	MgRover	2,94
10	Ford	2,93
11	Mazda	2,90
12	Jaguar	2,87
13	Mitsubishi	2,85
14	Mercedes	2,83
15	Suzuki	2,73
16	Peugeot	2,69

Gradimento training nella vendita		
1	Ford	3,73
2	Porsche	3,67
3	BMW	3,62
4	Mini	3,51
5	Volvo	3,42
6	Saab	3,41
7	Land Rover	3,35
8	Chrysler-Jeep	3,24
9	Toyota	3,24
10	Mercedes	3,24
11	Jaguar	3,17
12	Mazda	2,98
13	Peugeot	2,91
14	Fiat	2,86
15	Honda	2,86
16	Opel	2,85

Gradimento training nel post-vendita		
1	Porsche	3,67
2	BMW	3,65
3	Volvo	3,65
4	Mini	3,53
5	Ford	3,46
6	Toyota	3,43
7	Mazda	3,37
8	Mercedes	3,33
9	Smart	3,28
10	Jaguar	3,27
11	Chrysler-Jeep	3,24
12	Land Rover	3,24
13	Saab	3,22
14	Opel	3,20
15	Honda	3,10
16	Mitsubishi	3,08

Servizio ricambi		
1	Volvo	4,00
2	Toyota	3,95
3	BMW	3,92
4	Mini	3,86
5	Honda	3,67
6	Renault	3,66
7	Skoda	3,60
8	Land Rover	3,56
9	Mercedes	3,55
10	Mazda	3,49
11	Opel	3,48
12	Chevrolet	3,44
13	Seat	3,44
14	Volkswagen	3,43
15	Smart	3,28
16	Audi	3,27

Sistemi informativi		
1	Volvo	3,63
2	Land Rover	3,33
3	Mini	3,30
4	Honda	3,29
5	Renault	3,14
6	BMW	3,13
7	Ford	3,13
8	Porsche	3,11
9	Jaguar	3,10
10	Suzuki	3,07
11	Opel	2,98
12	Alfa Romeo	2,98
13	Saab	2,96
14	Toyota	2,96
15	Mazda	2,90
16	Seat	2,84

Programma usato		
1	Jaguar	3,97
2	Porsche	3,61
3	Mini	3,28
4	BMW	3,03
5	Volvo	3,01
6	Ford	2,84
7	Honda	2,82
8	Peugeot	2,71
9	Chrysler-Jeep	2,62
10	Alfa Romeo	2,59
11	Toyota	2,58
12	Fiat	2,48
13	Mercedes	2,44
14	Renault	2,39
15	Saab	2,37
16	Chevrolet	2,35

Servizi finanziari		
1	BMW	3,69
2	Mini	3,69
3	Chevrolet	3,50
4	Kia	3,49
5	Jaguar	3,37
6	Fiat	3,35
7	Renault	3,34
8	Toyota	3,27
9	Opel	3,26
10	Honda	3,19
11	Hyundai	3,18
12	Citroen	3,16
13	MgRover	3,15
14	Lancia	3,13
15	Mitsubishi	3,10
16	Peugeot	2,98

3. VALUTAZIONE COMPLESSIVA MANDATO

Top 16 su 32 marchi

Scala da 1 a 5 (5 = maggiore soddisfazione)

