

## Porsche e Ford vincono la DealerSTAT 2017



Verona, 18 - I 1.313 questionari raccolti dal 55% dei concessionari italiani rappresentanti sul territorio 32 marchi hanno portato un verdetto inatteso per la DealerSTAT 2017, incoronando Porsche quale miglior mandatario auto, Ford per i veicoli commerciali e decretando Volkswagen quale mandato più desiderato. Dall'analisi delle risposte fornite dai concessionari auto emerge che il 54% rimarrebbe fedele al proprio marchio ed il 23% sarebbe comunque intenzionato a proseguire con l'attività imprenditoriale intrapresa, anche se con altri mandati. Il 7% dei dealer uscirebbe dal business, mentre il restante 16% non prende posizione in merito. Guardando ai risultati degli ultimi tre anni si osserva, anche quest'anno, un incremento di fedeltà dei concessionari rispetto al brand rappresentato.

Dopo Land Rover, i dealer più fedeli (ovvero quelli che ripartirebbero con il marchio corrente) sono quelli di Porsche, Mercedes, MINI e Kia. Volkswagen invece si aggiudica la palma di mandato più desiderato tra i concessionari che proseguirebbero l'attività, mantenendo o cambiando marchio, seguita, nell'ordine, da Land Rover, Ford, Kia e Audi. Porsche entra a gamba tesa nella Top 5 della DealerSTAT, vincendo il premio di miglior mandatario 2017 secondo i dealer italiani. Ottiene ottime valutazioni su Prodotto e Post Vendita, anche se i Servizi Finanziari non risultano competitivi per il cliente registrando un sensibile calo rispetto al 2016. Seconda giunge Mercedes (anch'essa al debutto nella Top 5) che primeggia per le politiche di Marketing e per i Servizi Finanziari, mentre rimane migliorabile il Sistema Informativo. Sul terzo gradino del podio di DealerSTAT, BMW che perde terreno nelle vendite Business, ma risulta il marchio con la Strategia più chiara e condivisa con i dealer, confermandosi

anche al 1° posto nella Customer Satisfaction. Seguono Land Rover che ha la rete più fedele al brand ed è al 1° posto nel Management Vendita e nel Supporto Web, seppur con valutazione ancora basse sulla Flessibilità degli Standard, e Ford che svetta in assoluto per i Sistemi di Incentivazione e per la Disponibilità al Dialogo in ambito Vendite e Marketing, mentre rimane basso il gradimento verso il servizio Ricambi.

La redditività nella vendita nuovo scende al di sotto della soglia di sufficienza: 2,94/5. Si confermano tra i migliori Porsche, al vertice, e Land Rover che passa alla terza posizione. Migliorano sensibilmente su questo aspetto Jaguar (5°) e Suzuki (2°) che recupera oltre 10 posizioni rispetto al 2016. I dealer confermano il giudizio negativo rispetto alla flessibilità degli standard richiesti dalle case automobilistiche. Solo i concessionari di 8 brand esprimono, infatti, una valutazione superiore alla sufficienza per una media nazionale pari a 2,74/5. Svetica in questa graduatoria Suzuki (3,87/5), seguita da Porsche (3,61) e Mazda (3,60). I brand che hanno il management con la maggiore attitudine a comprendere il mercato e a gestire il business secondo i dealer sono Ford, BMW e MINI in ambito vendita e Porsche, Audi e Mercedes nel post-vendita.

I marchi che offrono ai propri concessionari più supporto per migliorare la soddisfazione del cliente nell'esperienza con il brand sono BMW, Porsche e Mazda nella vendita e BMW, Porsche e MINI nell'assistenza. Per quanto riguarda la pubblicità nazionale a sostegno del prodotto, Jeep si conferma al vertice della classifica e giudizi in crescita sono riconosciuti rispetto al 2016 per Alfa Romeo, Ford, MINI, Smart e Suzuki che avanzano nel ranking. I dealer si sono espressi negativamente nei confronti della gestione delle vendite business, soprattutto per quanto riguarda la redditività. Valutazioni più positive invece per la competitività dell'offerta a flotte e aziende, dove Volvo è al vertice e nella Top 10, sono presenti tutti i marchi del Gruppo Volkswagen.

Riguardo i Servizi Finanziari, che negli anni hanno acquisito sempre maggiore importanza, l'indice aggregato di soddisfazione delle reti verso quelli "captive" risulta inferiore alla concorrenza con un punteggio di 3,43/5 rispetto a 3,83/5 dei servizi finanziari "non captive" a conferma dell'elevato gradimento da parte dei dealer italiani. Tra gli aspetti più

apprezzati la remunerazione offerta e il servizio erogato. Giudizi più contenuti e in lieve flessione rispetto al 2016 per la competitività dell'offerta. Fra i principali provider di servizi finanziari indicati dai rispondenti vi sono: Agos Ducato, Compass, Deutsche Bank, FiditaLia, Findomestic Banca e Santander Consumer Bank.

Interessante anche l'esercizio presentato da Quintegia per immaginare quali caratteristiche avrebbe il mandato ideale di un brand premium. Sulla base dell'indagine DealerSTATA 2017 risulta così che dovrebbe avere il prodotto Lexus, la comunicazione pubblicitaria nazionale di Audi, la formazione web e social di Jaguar Land Rover, il management vendite di Audi, BMW e/o Mercedes, il management post-vendita di Porsche, il programma usato di Mercedes, la competitività verso i clienti business di Volvo, i servizi finanziari di Mercedes, la redditività di Porsche e la qualità della relazione di Volvo. (364816)

