

II Niezależne badanie satysfakcji dealerów samochodowych

 **ERNST & YOUNG**
Quality In Everything We Do


POLSKA IZBA MOTORYZACJI


CONSULTING

Nasze światowe usługi dla sektora motoryzacyjnego, z siedzibami w Detroit, Stuttgarcie, Pekinie, Tokio, koncentrują się na globalnych tendencjach w przemyśle motoryzacyjnym.

Nasi eksperci o ogromnym doświadczeniu technicznym w zakresie usług audytorskich, podatkowych, transakcyjnych i doradczych pomagają naszym klientom wykorzystać ich potencjał.

Przewidujemy tendencje rynkowe, identyfikujemy ich znaczenie oraz oceniamy je. Dzięki temu jesteśmy w stanie pomóc naszym klientom w realizacji celów i efektywniejszym konkurowaniu na rynku. To właśnie wyróżnia firmę Ernst & Young.

Wstęp

Sukces finansowy stacji dealerskiej, obok wahań popytu rynkowego oraz zmieniających się przepisów prawnych, w głównej mierze zależy od dobrej współpracy z importerem. To jego działania decydują o jakości i dostępności sprzedawanych samochodów, skuteczności ogólnopolskich kampanii reklamowych czy atrakcyjności ofert rabatowych. To on decyduje o wysokości marż dealerskich czy też o ponoszeniu przez stacje dodatkowych kosztów inwestycyjnych, co przekłada się na rentowność. Tak samo jak w przypadku typowej umowy franczyzowej, specyfika relacji dealera z importerem zawsze stawia go na słabszej pozycji. Dodatkowo wysokie koszty inwestycji, jakie trzeba ponieść, aby wejść lub odejść z danej sieci powodują, że dealerzy niejako muszą godzić się na naciski importerów. Wszystko to powoduje, że prowadzenie stacji dealerskiej z jednej strony jest ryzykownym przedsięwzięciem, ale z drugiej, przy dobrej współpracy z importerem, może się okazać dochodowym biznesem. A jak widzą to sami dealerzy?

Analogicznie jak w roku 2007, tak i w tym roku badanie zostało przeprowadzone przez Ernst & Young oraz Polską Izbę Motoryzacji Consulting, według standardów realizowanych w krajach Unii Europejskiej i USA.

Leszek Lerch

Partner w Dziale Audytu,
Dyrektor Grupy Doradztwa dla
Branży Motoryzacyjnej w Polsce



Roman Kantorski

Prezes Polskiej
Izby Motoryzacji



Krzysztof Romański

Dyrektor Biura Badań i Analiz
w Polskiej Izbie Motoryzacji



Metodologia badań



Badanie zostało przeprowadzone między 1 września a 31 października 2008. W badaniu wzięli udział właściciele i osoby zarządzające stacjami dealerskimi posiadającymi autoryzację sprzedaży oraz napraw serwisowych. Poszczególne aspekty „satisfakcji dealerskiej” były oceniane w skali pięciostopniowej, gdzie 1 było oceną najniższą a 5 najwyższą.

Założona dla badania próba wynosiła minimalnie 30% populacji wszystkich punktów dealerskich danej marki. Wyjątek stanowiły marki, których ilość dealerów w Polsce nie przekraczała 20. Dla tych marek próba minimalna została ustalona na 40%. W badaniu nie uwzględniono marek, których liczba dealerów w Polsce jest mniejsza niż 10. Łącznie w badaniu uzyskano 364 (w roku ubiegłym było to 331) ankiet markowych, co stanowi próbę ponad 35% badanego rynku dealerskiego.

Opis badania

Ocena „satisfakcji dealerskiej”, zgodnie z międzynarodowymi standardami, została oparta na trzech płaszczyznach, na których dealerzy dokonywali oceny swoich importerów:

- ▶ Pierwszą z nich był sam produkt. Obejmowała całość aspektów z nim związanych, takich jak: jakość, dostępność czy niezawodność.
- ▶ Drugą płaszczyznę stanowiła polityka producenta/ /importera jako przedstawiciela międzynarodowego koncernu. Składała się na nią ocena atrakcyjności umowy dealerskiej, konkurencyjność strategii rynkowych oraz podejście do prowadzenia biznesu.
- ▶ Trzecią była ocena importera jako firmy, która wpisana w polskie realia zatrudnia konkretnych ludzi, posiadając przy tym własną kulturę organizacyjną.

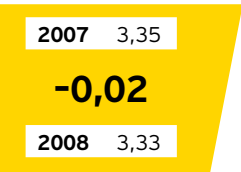
Ogólne wyniki badania

Wśród 26 marek sklasyfikowanych w badaniu najwyższą, zbiorczą ocenę satysfakcji dealerów otrzymał Mercedes z wynikiem 4,12, awansując tym samym z zajmowanej w ubiegłym roku 3 pozycji. Zeszłoroczny lider klasyfikacji generalnej marka Volvo, pomimo poprawienia wyniku sprzed roku, uplasowała się na drugiej pozycji.

Warto zwrócić uwagę, że w porównaniu z zeszłym rokiem, nie doszło do radykalnych zmian w tabeli wyników. Volvo i Mercedes jako jedyne marki uzyskały wyniki powyżej 4 i umocniły swoje pozycje na czele tabeli, podnosząc tym samym oceny sprzed roku.

Tabela 1. Klasyfikacja generalna

2008		Zmiana*	
Marka	Ocena	Ocena	Pozycja
1. Mercedes	4,12	+0,20	+2
2. Volvo	4,07	+0,02	-1
3. Ford	3,72	+0,39	+10
4. Toyota	3,65	-0,09	0
5. SEAT	3,63	+0,14	+2
6. Suzuki	3,62	+0,22	+4
7. Skoda	3,62	+0,01	-2
8. BMW	3,49	-0,48	-6
9. Honda	3,46	-0,03	-1
10. Saab	3,45	N	N
11. SsangYong	3,42	+0,06	0
12. Volkswagen	3,35	0,00	0
13. KIA	3,33	-0,07	-4
14. Subaru	3,32	-0,17	-8
15. Mitsubishi	3,30	0,00	-1
16. Hyundai	3,30	+0,10	+1
17. Alfa Romeo	3,28	+0,27	+5
18. Citroen	3,27	+0,14	+1
19. Audi	3,25	+0,14	+1
20. Fiat	3,22	+0,02	-4
21. Peugeot	3,11	+0,17	+2
22. Renault	2,99	+0,05	+2
23. Opel	2,96	-0,19	-5
24. Chrysler	2,75	-0,50	-9
25. Chevrolet	2,52	-0,55	-4
26. Nissan	2,38	-0,55	-1



* Zmiana oceny oraz pozycji marki względem badania z 2007 roku.



Szczegółowe wyniki badań



Zeszłoroczna ankieta dealerska rozpoczynała się od przewrotnego pytania, które wymuszało spojrzenie w przeszłość: „Czy założenie dealerstwa było dobrą inwestycją?”.

Uznając, że odpowiedź na to pytanie jest już znana, w tegorocznej edycji zostało ono zastąpione przez dwa pytania dotyczące oceny wzrostu dochodów w minionym roku oraz prognoz na rok nadchodzący. Składowa tych dwóch ocen zastępuje w ogólnym zestawieniu „Ocenę inwestycji w dealerstwo”. Biorąc to pod uwagę postanowiliśmy, w ogólnym zestawieniu, nie porównywać uzyskanych ocen bezpośrednio, a jedynie pokazać wahania w zajmowanych pozycjach.

Patrząc na oceny wzrostu dochodów w minionym roku oraz prognoz na rok nadchodzący (Tabela 2), można powiedzieć, że największy spadek optymizmu co do wzrostu rentowności stacji dealerskiej nastąpił u dealerów Chylera oraz Skody, natomiast znacznie lepiej niż przed rokiem zapatrują się na swoją przyszłość dealerzy Hyundai oraz SEATa.

Nieco gorzej niż przed rokiem, dealerzy ocenili etykę biznesową działalności importera (Tabela 3). Czołówka z drobnymi wahaniami pozostała bez zmian.

W kategorii: pomoc, na jaką może liczyć dealer, we współpracy z importerem (pomoc w kwestiach związanych ze sprzedażą, częściami czy serwisem - Tabela 4) pierwsze miejsce, tak samo jak przed rokiem, zajęło Volvo, jako jedyne przekraczając ocenę 4.

Konkurencyjną jakość sprzedawanych przez siebie samochodów (Tabela 5) najwyższej ocenili dealerzy BMW i Hondy, awansując tym samym o jedną pozycję względem zeszłorocznego wyniku między innymi dzięki spadkowi Subaru z pierwszej pozycji na szóstą. Z poprawy jakości sprzedawanych samochodów najbardziej zadowoleni są dealerzy SEATa.

Tabela 2. Ocena wzrostu dochodów w minionym roku oraz prognoz na rok nadchodzący

		2008		2008/2007*
	Marka	Ocena	Z/P	
1.	BMW	3,70		0
2.	Volvo	3,67		+1
3.	Mercedes	3,61		-1
4.	Subaru	3,58		0
5.	SEAT	3,54		+16
6.	Hyundai	3,54		+18
7.	Suzuki	3,50		+4
8.	Audi	3,44		+5
9.	SsangYong	3,33		+1
10.	Honda	3,32		-1
11.	Ford	3,08		+1
12.	Peugeot	3,07		+10
13.	Toyota	3,06		-7
14.	Skoda	3,00		-9
15.	Volkswagen	2,97		-7
16.	Mitsubishi	2,91		+2
17.	Saab	2,90		N
18.	Citroen	2,90		+1
19.	KIA	2,83		-5
20.	Chrysler	2,64		-13
21.	Opel	2,64		-4
22.	Fiat	2,48		-7
23.	Nissan	2,33		-3
24.	Renault	2,31		-8
25.	Chevrolet	2,07		0
26.	Alfa Romeo	1,86		-3

* Ocena inwestycji w dealerstwo

Tabela 3. Ocena etyki działalności biznesowej importera

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W*	Z/P*
1. Mercedes	4,19	0,00	+2
2. Volvo	4,17	-0,11	0
3. Subaru	3,64	-0,69	-2
4. Ford	3,58	+0,51	+10
5. SEAT	3,56	+0,46	+8
6. Saab	3,47	N	N
7. Suzuki	3,37	+0,33	+8
8. Honda	3,36	+0,17	+1
9. BMW	3,33	-0,60	-5
10. SsangYong	3,28	-0,50	-5
11. Skoda	3,24	-0,19	-4
12. Toyota	3,08	-0,29	-4
13. Alfa Romeo	3,05	+0,05	+3
14. Chrysler	3,00	-0,67	-8
15. KIA	2,93	-0,26	-5
16. Hyundai	2,91	-0,19	-4
17. Fiat	2,68	+0,04	+3
18. Mitsubishi	2,67	-0,46	-7
19. Volkswagen	2,61	-0,07	0
20. Peugeot	2,52	+0,35	+4
21. Citroen	2,42	-0,12	0
22. Audi	2,33	-0,42	-4
23. Opel	2,28	-0,25	-1
24. Renault	2,28	+0,04	-1
25. Chevrolet	2,09	-0,88	-8
26. Nissan	1,44	-0,60	-1

2007 3,13

-0,15

2008 2,98

Tabela 4. Ocena pomocy ze strony importera

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Volvo	4,22	-0,22	0
2. Mercedes	3,85	+0,07	+1
3. Ford	3,80	+0,34	+7
4. SEAT	3,78	+0,30	+5
5. Alfa Romeo	3,76	+0,50	+10
6. Suzuki	3,74	+0,15	+1
7. Skoda	3,57	-0,03	-1
8. SsangYong	3,44	-0,28	-4
9. Toyota	3,42	-0,03	+2
10. BMW	3,40	-0,53	-8
11. Volkswagen	3,37	+0,34	+7
12. Fiat	3,28	-0,15	0
13. Mitsubishi	3,27	-0,29	-5
14. Saab	3,27	N	N
15. Honda	3,26	-0,02	-2
16. Audi	3,17	+0,17	+4
17. Chrysler	3,05	-0,67	-12
18. Citroen	3,02	-0,08	-1
19. Peugeot	2,94	+0,21	+6
20. Opel	2,86	-0,16	-1
21. KIA	2,80	-0,02	+2
22. Hyundai	2,79	-0,10	-1
23. Renault	2,78	-0,09	-1
24. Subaru	2,67	-0,47	-8
25. Chevrolet	2,33	-0,93	-11
26. Nissan	2,03	-0,78	-2

2007 3,34

-0,11

2008 3,23

Tabela 5. Ocena jakości produktu producenta/importera

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. BMW	4,80	0,00	+1
2. Honda	4,79	+0,14	+1
3. Mercedes	4,56	+0,22	+7
4. SEAT	4,50	+0,50	+10
5. Audi	4,50	0,00	+1
6. Subaru	4,50	-0,30	-5
7. Volkswagen	4,38	+0,43	+8
8. Suzuki	4,33	0,00	+1
9. Hyundai	4,29	+0,05	+2
10. Ford	4,25	+0,56	+7
11. Skoda	4,22	-0,13	-4
12. Toyota	4,19	-0,41	-8
13. KIA	4,17	-0,17	-5
14. SsangYong	4,17	+0,50	+4
15. Mitsubishi	4,00	-0,13	-3
16. Saab	4,00	N	N
17. Volvo	3,83	-0,67	-12
18. Opel	3,74	-0,31	-5
19. Fiat	3,69	+0,26	+1
20. Citroen	3,65	+0,01	-1
21. Alfa Romeo	3,43	+0,43	+3
22. Nissan	3,42	-0,44	-6
23. Peugeot	3,38	-0,03	-2
24. Renault	3,25	+0,16	-1
25. Chrysler	2,29	-0,55	0
26. Chevrolet	2,27	-1,03	-4

2007 3,98

-0,04

2008 3,94

* Z/W - zmiana wartości, Z/P - zmiana pozycji

Opinia właściciela stacji na temat zadowolenia klientów (Tabela 6) wydaje się być jedną z najbardziej subiektywnych kategorii, bowiem w tym przypadku dealer ocenia nie tylko importera ale i siebie. I dlatego też, tak jak przed rokiem, średnia ocen w tym zestawieniu jest najwyższa.

Wynik dotyczący niezawodności produktu (Tabela 7) jest składową ocen niezawodności w ciągu pierwszych 3 miesięcy, niezawodności w długim okresie oraz programów gwarancyjnych, jakie wspierają sprzedawany produkt. W tej kategorii pierwsze miejsce przypadło markom azjatyckim oraz niemieckim. Kolejne miejsca zajęły: Honda, BMW, Suzuki, Mercedes. Niemniej wynik 3,99 dla wszystkich marek możemy uznać za bardzo dobry.



Tabela 6. Ocena zadowolenia klienta z decyzji o zakupie

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Honda	4,64	+0,21	+6
2. Audi	4,63	+0,50	+14
3. BMW	4,60	-0,20	-1
4. Ford	4,55	+0,63	+15
5. Hyundai	4,50	+0,04	+1
6. Subaru	4,50	-0,30	-5
7. SEAT	4,42	+0,20	+5
8. Mercedes	4,33	+0,22	+9
9. Toyota	4,31	-0,22	-5
10. Volkswagen	4,29	+0,08	+3
11. KIA	4,28	-0,28	-8
12. Suzuki	4,22	-0,11	-2
13. Saab	4,20	N	N
14. SsangYong	4,17	-0,33	-9
15. Volvo	4,17	-0,17	-6
16. Skoda	4,17	-0,19	-8
17. Mitsubishi	4,09	-0,16	-6
18. Citroen	4,00	-0,14	-3
19. Alfa Romeo	4,00	+0,40	+6
20. Fiat	3,93	+0,19	+3
21. Peugeot	3,86	+0,09	+1
22. Opel	3,83	-0,22	-4
23. Renault	3,79	+0,06	+1
24. Nissan	3,67	-0,48	-10
25. Chrysler	3,43	-0,40	-5
26. Chevrolet	2,73	-1,07	-5

2007 4,19

-0,06

2008 4,13

Tabela 7. Ocena niezawodności produktu wraz ze wsparciem polityki gwarancyjnej

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Honda	4,67	+0,21	+3
2. BMW	4,67	+0,27	+4
3. Suzuki	4,56	+0,51	+8
4. Mercedes	4,48	+0,44	+8
5. Volvo	4,44	0,00	0
6. KIA	4,39	+0,02	+1
7. SEAT	4,33	+0,21	+2
8. Subaru	4,33	-0,13	-6
9. Hyundai	4,31	-0,15	-6
10. Ford	4,30	+0,36	+4
11. Toyota	4,27	-0,22	-10
12. SsangYong	4,17	+0,17	+1
13. Mitsubishi	4,06	-0,19	-5
14. Skoda	3,96	-0,14	-4
15. Saab	3,93	N	N
16. Audi	3,88	+0,02	+2
17. Volkswagen	3,84	-0,07	-1
18. Fiat	3,83	+0,16	+3
19. Alfa Romeo	3,76	+0,56	+4
20. Opel	3,70	-0,22	-5
21. Renault	3,56	+0,25	+1
22. Nissan	3,50	-0,21	-2
23. Chrysler	3,29	-0,60	-6
24. Citroen	3,28	+0,13	0
25. Peugeot	3,19	+0,07	0
26. Chevrolet	3,18	-0,54	-7

2007 3,96

+0,03

2008 3,99

Tabela 8.
Ocena systemu dystrybucji

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Volvo	4,50	+0,08	0
2. Mercedes	4,39	+1,00	+12
3. Saab	4,00	N	N
4. SsangYong	3,92	+0,25	+3
5. Skoda	3,92	+0,62	+11
6. KIA	3,83	-0,08	-3
7. BMW	3,80	-0,20	-5
8. Suzuki	3,72	+0,77	+14
9. Alfa Romeo	3,71	+0,01	-3
10. Toyota	3,69	+0,35	+5
11. Renault	3,65	+0,17	0
12. Fiat	3,64	+0,03	-4
13. Citroen	3,55	+0,05	-3
14. Volkswagen	3,50	-0,29	-10
15. Opel	3,48	+0,36	+4
16. SEAT	3,42	-0,08	-7
17. Mitsubishi	3,36	+0,21	+1
18. Hyundai	3,36	-0,07	-5
19. Ford	3,30	+0,18	+1
20. Subaru	3,25	-0,45	-15
21. Honda	2,97	-0,07	0
22. Audi	2,94	+0,01	+2
23. Peugeot	2,90	-0,30	-6
24. Chevrolet	2,90	-0,05	-1
25. Nissan	2,83	-0,60	-13
26. Chrysler	2,64	+0,14	-1

2007 3,40

+0,11

2008 3,51

Tabela 9. Ocena programów marketingowych wprowadzanych przez importera

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Mercedes	4,28	+0,56	+2
2. Volvo	3,75	-0,08	-1
3. Toyota	3,72	-0,07	-1
4. Suzuki	3,61	+0,06	0
5. Citroen	3,48	+0,15	+2
6. Skoda	3,42	+0,04	0
7. Saab	3,40	N	N
8. Mitsubishi	3,32	+0,51	+9
9. SEAT	3,29	-0,21	-4
10. Hyundai	3,21	+0,41	+8
11. Subaru	3,08	+0,08	+1
12. Ford	3,08	+0,11	+1
13. Volkswagen	3,03	+0,03	-4
14. Audi	3,00	+0,43	+10
15. SsangYong	3,00	+0,08	0
16. Fiat	2,98	+0,15	0
17. KIA	2,97	-0,03	-6
18. Renault	2,88	+0,17	+3
19. Honda	2,86	-0,14	-9
20. Peugeot	2,71	+0,10	+2
21. Opel	2,70	-0,25	-7
22. BMW	2,60	-0,70	-14
23. Alfa Romeo	2,57	-0,03	0
24. Chevrolet	2,23	-0,57	-5
25. Chrysler	2,14	-0,66	-5
26. Nissan	1,83	-0,74	-1

2007 3,05

-0,01

2008 3,04

Tabela 8 prezentuje ocenę systemu dystrybucji samochodów. Na jej wynik składa się ocena dostępności wersji poszczególnych modeli oraz czasu oczekiwania na zamówiony samochód. Najlepszy wynik w tej kategorii, tak jak w roku ubiegłym, osiągnęła marka Volvo oraz Mercedes, który awansował aż o 12 pozycji. Duże wzrosty uzyskały też marki Skoda i Suzuki.

Podobnie przez dealerów zostały ocenione programy marketingowe (Tabela 9) wspierające sprzedaż samochodów oraz dbające o satysfakcję klienta po dokonaniu zakupu, redukując tzw. „dysonans pozakupowy”. Na uwagę zasługuje wynik Mercedesa, który z dużą przewagą, jako jedyna marka, uzyskał wynik powyżej 4.



Na tym samym poziomie dealerzy oceniają też wsparcie reklamowe ze strony importerów (Tabela 10). Najwyższe oceny uzyskali: Suzuki, Mercedes, Volvo oraz Toyota.

Tabela 11 to ocena stopnia zainteresowania importera opiniami dealerów odnośnie wizerunku produktu, jego jakości oraz programów lojalnościowo-marketingowych. Oceny powyżej 4 uzyskały tu Mercedes, Suzuki i Volvo.

Tabela 12 to klasyfikacja stosunku importera do samodzielnych działań dealera, obejmujących prowadzenie przez niego własnego marketingu i reklamy oraz programów wspierających utrzymywanie klienta w swoim salonie. W porównaniu z zeszłym rokiem ocena importerów przez dealerów jest, w tej kategorii, wyższa.

Kolejna tabela określa poziom akceptacji ze strony importera tej działalności dealera, która nie została objęta umową dealerską. Zeszlóroczna, średnia ocen dealerów wyniosła poniżej 3 i była jedną z najniższych średnich ze wszystkich kategorii. Tegoroczna zmiana o 0,27 punktu jest najwyższą spośród wszystkich tabel, co pokazuje generalny wzrost zadowolenia dealerów w tej kategorii.

Tabela 10.
Ocena wsparcia reklamowego ze strony importera

2007 2,93
+0,06
2008 2,99

		2008		2008/2007	
		Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1.	Suzuki		4,00	+0,35	+2
2.	Mercedes		3,83	-0,11	-1
3.	Volvo		3,83	+0,33	+1
4.	Toyota		3,69	-0,15	-2
5.	Saab		3,60	N	N
6.	Subaru		3,42	+0,52	+6
7.	Skoda		3,33	-0,14	-2
8.	SEAT		3,29	-0,17	-2
9.	Volkswagen		3,26	+0,08	-1
10.	Fiat		3,23	+0,47	+4
11.	Citroen		3,23	-0,10	-4
12.	Mitsubishi		3,09	+0,40	+7
13.	Opel		2,96	-0,16	-4
14.	Audi		2,94	+0,29	+6
15.	KIA		2,92	+0,22	+2
16.	Hyundai		2,89	+0,35	+5
17.	Honda		2,89	+0,04	-4
18.	Peugeot		2,86	+0,15	-2
19.	Renault		2,79	+0,38	+3
20.	Ford		2,65	-0,04	-2
21.	Alfa Romeo		2,64	+0,64	+3
22.	Chevrolet		2,57	-0,43	-12
23.	SsangYong		2,42	+0,08	0
24.	Chrysler		1,93	-0,82	-9
25.	BMW		1,80	-0,10	0
26.	Nissan		1,79	-1,11	-15

Tabela 11.
Ocena stopnia
zainteresowania
producenta/importera
opiniami dealera

2008		2008/2007		
Marka	Ocena	Z/W	Z/P	
1. Mercedes	4,30	+0,26	+1	
2. Suzuki	4,19	+0,82	+6	
3. Volvo	4,17	+0,50	+2	
4. Toyota	3,69	-0,26	0	
5. Saab	3,60	N	N	
6. Ford	3,50	+0,32	+8	
7. Subaru	3,50	-0,50	-4	
8. Skoda	3,42	+0,12	+3	
9. SEAT	3,36	-0,16	-3	
10. KIA	3,35	+0,04	-1	
11. Honda	3,31	0,00	-1	
12. Alfa Romeo	3,22	+0,49	+7	
13. Mitsubishi	3,20	-0,17	-6	
14. Audi	3,17	+0,69	+10	
15. Hyundai	3,14	+0,37	+3	
16. Volkswagen	3,14	+0,07	0	
17. SsangYong	3,11	-0,03	-2	
18. BMW	3,07	-1,27	-17	
19. Citroen	3,05	+0,34	+2	
20. Fiat	2,95	+0,11	-3	
21. Peugeot	2,92	+0,56	+4	
22. Renault	2,90	+0,40	+1	
23. Opel	2,77	+0,15	-1	
24. Chevrolet	2,62	-0,58	-11	
25. Chrysler	2,57	-0,71	-13	
26. Nissan	2,00	-0,71	-6	

2007 3,19

+0,05

2008 3,24

**Tabela 12. Zgoda
importera
na prowadzenie
własnego
marketingu**

2008		2008/2007		
Marka	Ocena	Z/W	Z/P	
1. Ford	4,23	+0,88	+15	
2. Mercedes	4,11	-0,11	0	
3. Skoda	4,08	+0,51	+8	
4. Toyota	4,03	+0,16	0	
5. Volvo	4,00	+0,33	+2	
6. Saab	4,00	N	N	
7. SEAT	3,92	+0,13	-2	
8. Volkswagen	3,91	+0,46	+7	
9. Alfa Romeo	3,86	+0,26	0	
10. Subaru	3,83	-0,07	-7	
11. Hyundai	3,82	+0,28	+2	
12. Honda	3,75	+0,07	-6	
13. Mitsubishi	3,73	+0,45	+7	
14. KIA	3,61	-0,03	-6	
15. SsangYong	3,58	+0,48	+8	
16. Citroen	3,50	+0,39	+6	
17. Fiat	3,46	+0,14	0	
18. Audi	3,44	+0,13	0	
19. BMW	3,40	-1,00	-18	
20. Suzuki	3,39	+0,08	-1	
21. Peugeot	3,26	+0,20	+3	
22. Opel	3,17	-0,30	-8	
23. Renault	3,13	+0,28	+2	
24. Chevrolet	3,07	-0,48	-12	
25. Chrysler	2,93	-0,65	-15	
26. Nissan	2,88	-0,27	-5	

2007 3,51

+0,11

2008 3,62

**Tabela 13. Zgoda
importera na
działalność, która
nie została objęta
umową dealerską**

2008		2008/2007		
Marka	Ocena	Z/W	Z/P	
1. Volvo	4,17	+1,00	+5	
2. Mercedes	3,89	+0,78	+5	
3. Alfa Romeo	3,86	+1,06	+15	
4. SsangYong	3,83	+0,83	+11	
5. Ford	3,70	+0,70	+8	
6. Skoda	3,67	+0,67	+6	
7. SEAT	3,58	+0,23	-3	
8. BMW	3,50	-0,30	-7	
9. Volkswagen	3,47	+0,37	-1	
10. Mitsubishi	3,45	+0,39	0	
11. KIA	3,44	+0,39	0	
12. Saab	3,40	N	N	
13. Hyundai	3,36	-0,06	-10	
14. Subaru	3,33	-0,27	-12	
15. Fiat	3,25	+0,34	+1	
16. Citroen	3,05	+0,62	+5	
17. Honda	3,00	-0,07	-8	
18. Toyota	2,94	-0,26	-13	
19. Peugeot	2,67	+0,25	+3	
20. Suzuki	2,67	-0,33	-6	
21. Opel	2,65	-0,03	-2	
22. Audi	2,63	+0,34	+3	
23. Chevrolet	2,60	+0,20	+1	
24. Chrysler	2,57	-0,26	-7	
25. Renault	2,54	+0,13	-2	
26. Nissan	2,33	-0,24	-6	

2007 2,95

+0,26

2008 3,21

Tabela 14. Ocena współpracy z producentem/importerem

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Volvo	4,11	-0,11	0
2. Mercedes	4,04	0,00	0
3. SEAT	3,53	+0,50	+10
4. Ford	3,50	+0,40	+7
5. SsangYong	3,44	+0,22	+3
6. Saab	3,40	N	N
7. Toyota	3,31	-0,33	-3
8. Skoda	3,30	-0,02	-1
9. Suzuki	3,26	+0,26	+5
10. Subaru	3,17	-0,43	-5
11. Honda	3,14	+0,11	+1
12. KIA	3,07	-0,04	-2
13. BMW	3,07	-0,90	-10
14. Volkswagen	2,99	+0,16	+3
15. Mitsubishi	2,97	-0,16	-6
16. Hyundai	2,93	+0,03	0
17. Alfa Romeo	2,90	+0,10	+1
18. Audi	2,88	+0,13	+2
19. Fiat	2,83	+0,06	0
20. Chrysler	2,71	-0,62	-14
21. Peugeot	2,60	+0,21	+3
22. Citroen	2,57	-0,05	+1
23. Opel	2,51	-0,14	-2
24. Chevrolet	2,33	-0,63	-9
25. Renault	2,29	+0,02	0
26. Nissan	1,61	-1,01	-4

2007 3,13

-0,15

2008 2,98

Tabela 15. Ocena menedżerów pracujących u importera

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Volvo	4,43	-0,03	0
2. Mercedes	4,04	+0,04	0
3. Ford	3,94	+0,60	+5
4. Skoda	3,60	+0,18	+2
5. Saab	3,56	N	N
6. SsangYong	3,47	+0,27	+5
7. SEAT	3,47	+0,10	0
8. Toyota	3,31	-0,14	-3
9. BMW	3,28	-0,36	-5
10. Citroen	3,24	+0,03	0
11. KIA	3,22	+0,03	+1
12. Suzuki	3,18	-0,14	-3
13. Volkswagen	3,14	+0,06	+3
14. Subaru	3,13	-0,51	-11
15. Mitsubishi	3,09	-0,03	0
16. Hyundai	3,06	+0,12	+1
17. Peugeot	3,00	+0,42	+7
18. Honda	2,89	-0,25	-4
19. Fiat	2,77	-0,05	+4
20. Renault	2,75	-0,14	0
21. Alfa Romeo	2,74	-0,10	0
22. Opel	2,72	-0,20	-4
23. Audi	2,68	-0,15	-1
24. Chrysler	2,60	-0,57	-11
25. Chevrolet	2,41	-0,49	-6
26. Nissan	1,84	-0,57	-1

2007 3,20

-0,06

2008 3,14

Tabela 14 prezentuje ocenę kontaktów pomiędzy dealerem a importerem w zakresie codziennej współpracy, odbierania reklamacji i umiejętności zarządzania siecią przez importera. W tej kategorii, tak jak przed rokiem, pierwsze miejsca zajęły Volvo i Mercedes.

Dealerzy ocenili także poziom kompetencji menedżerów pracujących w strukturach importerów (Tabela 15). Na tę ocenę złożyły się kolejno:

- ▶ umiejętność zarządzania zadaniami,
- ▶ realizacja wyznaczonych celów,
- ▶ wywiązywanie się z zobowiązań wobec dealera,
- ▶ ocena kontaktu i pomocy w sprzedaży flotowej.

Tak jak w 2007 roku, bezsprzecznie najlepiej ocenieni zostali menedżerowie pracujący u importera Volvo.

Kolejny wskaźnik poziomu „satisfakcji dealerskiej” dotyczył szkoleń organizowanych przez importera. Złożyły się na niego: ocena jakości szkoleń, dogodność terminów oraz efektywność szkoleń. W szkoleniach sprzedażowych (Tabela 16) dealerzy najwyżej ocenili szkolenia Volvo oraz Mercedesa. W szkoleniach z serwisu pierwsze miejsce zajęło Volvo, wyprzedzając Toyotę i Alfa Romeo (Tabela 17).

Tabela 16. Ocena szkoleń ze sprzedaży

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Volvo	4,33	0,00	0
2. Mercedes	3,96	-0,26	0
3. Skoda	3,94	+0,15	+2
4. Toyota	3,94	+0,25	+5
5. Ford	3,87	+0,48	+8
6. Mitsubishi	3,76	+0,22	+5
7. SEAT	3,75	+0,06	+1
8. Suzuki	3,74	-0,03	-1
9. Audi	3,67	+0,50	+8
10. KIA	3,63	-0,24	-6
11. BMW	3,60	-0,53	-8
12. SsangYong	3,50	-0,28	-6
13. Citroen	3,40	+0,04	+1
14. Saab	3,33	N	N
15. Hyundai	3,19	+0,19	+3
16. Peugeot	3,19	+0,19	+3
17. Honda	3,17	-0,48	-7
18. Volkswagen	3,06	-0,36	-6
19. Chrysler	3,00	+0,36	+6
20. Renault	3,00	-0,18	-4
21. Alfa Romeo	2,90	+0,04	+2
22. Fiat	2,75	-0,22	-2
23. Opel	2,65	-0,28	-1
24. Nissan	2,56	-0,40	-3
25. Subaru	2,44	-0,29	-1
26. Chevrolet	2,40	-0,83	-11

2007 3,41

-0,07

2008 3,34

Tabela 17. Ocena szkoleń z serwisu

2008		2008/2007	
Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1. Volvo	4,17	-0,06	+2
2. Toyota	4,06	+0,13	+2
3. Alfa Romeo	4,06	+0,52	+10
4. Mercedes	4,04	-0,26	-3
5. Ford	3,97	+0,74	+13
6. Mitsubishi	3,76	+0,16	+6
7. Suzuki	3,74	+0,11	+3
8. SEAT	3,69	+0,05	0
9. Skoda	3,59	-0,03	+2
10. BMW	3,53	-0,73	-8
11. Fiat	3,51	-0,17	-4
12. KIA	3,47	-0,32	-7
13. Volkswagen	3,39	+0,12	+3
14. SsangYong	3,39	-0,33	-8
15. Honda	3,38	-0,26	-6
16. Audi	3,38	-0,13	-2
17. Peugeot	3,33	+0,10	0
18. Subaru	3,28	+0,28	+5
19. Citroen	3,27	-0,04	-4
20. Chrysler	3,24	+0,24	+2
21. Hyundai	3,21	+0,24	+3
22. Renault	3,21	+0,12	-1
23. Saab	3,20	N	N
24. Opel	2,99	-0,24	-5
25. Chevrolet	2,82	-0,38	-5
26. Nissan	2,43	-0,38	-1

2007 3,50

-0,03

2008 3,47





Tabela 18 pokazuje ocenę dostępności części zamiennych, obejmującą czas oczekiwania oraz ich dostępność w trybie normalnym i wyjątkowym. W tej kategorii rozpiętość wyników była bardzo duża. I tak jak przed rokiem, najwyżej oceniono dostępność części zamiennych do Mercedesa.

Natomiast równie nisko jak w zeszłym roku, dealerzy ocenili efektywność systemu informatycznego DMS narzuconego im przez importera (Tabela 19). Wewnątrz sieci dużo lepiej swój system ocenili natomiast dealerzy Mercedesa oraz Suzuki.

Tabela 20 prezentuje opinie dealerów na temat produktów finansujących zakup samochodu przez klienta. Przy tej ocenie była brana pod uwagę:

- ▶ konkurencyjność oferty w finansowaniu nowych i używanych samochodów,
- ▶ szybkość otrzymywania kredytu,
- ▶ całościowa ocena programów kredytowych i ich spójność.

Tutaj najwyżej oceniono oferty Mercedesa, Volvo, Citroena oraz siostrzanego Peugeota.

Ostatnie pytanie ankiety dotyczyło ogólnej oceny współpracy z importerem (Tabela 21). Wyniki tej tabeli, tak jak w 2007 roku, są dosyć zbliżone do generalnych wyników badania satysfakcji dealerskiej z tabeli zbiorczej (Tabela 1).

Tabela 18. Ocena dostępności części zamiennych

		2008		2008/2007	
		Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1.	Mercedes		4,70	+0,41	0
2.	Toyota		4,17	+0,14	+1
3.	Honda		4,17	+0,17	+2
4.	Ford		4,17	+0,19	+2
5.	Renault		4,07	+0,05	-1
6.	Peugeot		3,95	+0,09	+3
7.	Volvo		3,94	0,00	0
8.	Citroen		3,93	+0,50	+8
9.	Volkswagen		3,84	-0,09	-1
10.	Audi		3,83	+0,29	+4
11.	Fiat		3,81	+0,17	+1
12.	Skoda		3,70	+0,02	-2
13.	BMW		3,67	-0,40	-11
14.	Suzuki		3,56	+0,16	+4
15.	Alfa Romeo		3,52	+0,12	+2
16.	Chrysler		3,43	-0,13	-3
17.	Opel		3,41	-0,27	-6
18.	SEAT		3,34	+0,30	+2
19.	Mitsubishi		3,12	+0,18	+3
20.	SsangYong		3,11	+0,11	+1
21.	Nissan		3,08	-0,11	-2
22.	Saab		2,93	N	N
23.	Hyundai		2,86	-0,63	-8
24.	KIA		2,76	+0,07	0
25.	Subaru		2,33	0,00	0
26.	Chevrolet		2,31	-0,46	-3

2007 3,52

+0,01

2008 3,53

Tabela 19. Ocena systemu informatycznego narzuconego przez importera

		2008		2008/2007	
		Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1.	Ford		3,70	+0,51	+5
2.	Volvo		3,68	-0,04	-1
3.	Mercedes		3,44	+0,89	+17
4.	Skoda		3,34	-0,16	-2
5.	Honda		3,30	+0,11	0
6.	Alfa Romeo		3,29	+0,35	+5
7.	Peugeot		3,14	+0,10	3
8.	Toyota		3,13	+0,41	9
9.	SEAT		3,11	-0,27	-6
10.	Fiat		3,04	-0,15	-3
11.	Suzuki		3,04	+0,80	+12
12.	Citroen		3,03	+0,49	+9
13.	Volkswagen		2,88	-0,21	-5
14.	Saab		2,70	N	N
15.	Mitsubishi		2,70	-0,18	-2
16.	SsangYong		2,67	-0,11	-1
17.	BMW		2,67	-0,57	-13
18.	Renault		2,58	-0,11	0
19.	Audi		2,58	-0,50	-10
20.	KIA		2,54	-0,37	-8
21.	Opel		2,47	-0,30	-5
22.	Chevrolet		2,29	-0,29	-3
23.	Hyundai		2,29	-0,07	-1
24.	Subaru		2,17	+0,10	+1
25.	Chrysler		2,10	-0,73	-11
26.	Nissan		1,94	-0,19	-2

2007 2,86

-0,02

2008 2,84

Tabela 20. Ocena produktów finansujących zakup samochodu

		2008		2008/2007	
		Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1.	Mercedes		3,94	+0,25	+1
2.	Volvo		3,88	+0,54	+5
3.	Citroen		3,76	+0,96	+16
4.	Peugeot		3,73	+0,35	+2
5.	Ford		3,60	+0,55	+8
6.	Toyota		3,45	+0,02	-3
7.	BMW		3,35	-0,35	-6
8.	Fiat		3,34	-0,06	-3
9.	Skoda		3,33	-0,07	-5
10.	Renault		3,32	+0,08	0
11.	SEAT		3,25	+0,21	+3
12.	Alfa Romeo		3,25	+0,30	+3
13.	KIA		3,14	+0,30	+4
14.	Subaru		2,98	+0,95	+11
15.	Suzuki		2,97	+0,60	+6
16.	Opel		2,95	-0,31	-7
17.	Audi		2,91	+0,56	+5
18.	Hyundai		2,85	+0,54	+6
19.	Volkswagen		2,78	-0,43	-8
20.	Chevrolet		2,77	-0,40	-8
21.	Saab		2,76	N	N
22.	Honda		2,73	-0,09	-4
23.	SsangYong		2,71	+0,38	0
24.	Chrysler		2,64	-0,65	-16
25.	Mitsubishi		2,50	-0,08	-5
26.	Nissan		2,31	-0,62	-10

2007 3,00

+0,12

2008 3,12

Tabela 21. Ogólna ocena współpracy z importerm

		2008		2008/2007	
		Marka	Ocena	Z/W	Z/P
1.	Mercedes		4,33	+0,33	+2
2.	Volvo		4,00	-0,33	-1
3.	BMW		4,00	-0,20	-1
4.	Suzuki		3,67	+0,27	+8
5.	SsangYong		3,67	0,00	+1
6.	Ford		3,65	+0,23	+5
7.	Skoda		3,59	-0,04	+2
8.	Honda		3,57	-0,07	0
9.	Toyota		3,56	-0,10	-4
10.	SEAT		3,50	+0,07	0
11.	Hyundai		3,43	+0,12	+4
12.	Saab		3,40	N	N
13.	KIA		3,33	-0,04	+1
14.	Subaru		3,33	-0,47	-10
15.	Alfa Romeo		3,14	+0,89	+10
16.	Volkswagen		3,12	+0,01	0
17.	Citroen		3,05	+0,20	+4
18.	Mitsubishi		3,00	-0,38	-5
19.	Audi		3,00	0,00	-1
20.	Peugeot		3,00	+0,18	+2
21.	Fiat		2,95	-0,09	-4
22.	Chrysler		2,86	-0,81	-15
23.	Opel		2,82	-0,13	-4
24.	Renault		2,79	0,25	-1
25.	Chevrolet		2,33	-0,57	-5
26.	Nissan		1,73	-0,67	-2

2007 3,31

-0,05

2008 3,26

Wyniki zbiorcze niezależnego badania satysfakcji dealerów samochodowych

Tabela 22.

Marka	Nr pytania Ocena	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	
		1.	Mercedes	4,12	3,61	4,19 (0,00)	3,85 (+0,07)	4,56 (+0,22)	4,33 (+0,22)	4,48 (+0,44)	4,39 (+1,00)
2.	Volvo	4,07	3,67	4,17 (-0,11)	4,22 (-0,22)	3,83 (-0,67)	4,17 (-0,19)	4,44 (0)	4,50 (+0,08)	3,75 (-0,08)	3,83 (+0,33)
3.	Ford	3,72	3,08	3,58 (+0,51)	3,80 (+0,34)	4,25 (+0,56)	4,55 (+0,63)	4,30 (+0,36)	3,30 (+0,18)	3,08 (+0,11)	2,65 (-0,04)
4.	Toyota	3,65	3,06	3,08 (-0,29)	3,42 (-0,03)	4,19 (-0,41)	4,31 (-0,22)	4,27 (-0,22)	3,69 (+0,35)	3,72 (-0,07)	3,69 (-0,15)
5.	SEAT	3,63	3,54	3,56 (+0,46)	3,78 (+0,30)	4,50 (+0,50)	4,42 (+0,20)	4,33 (-0,13)	3,42 (-0,08)	3,29 (-0,21)	3,29 (-0,17)
6.	Suzuki	3,62	3,50	3,37 (+0,33)	3,74 (+0,15)	4,33 (0)	4,22 (-0,11)	4,56 (+0,51)	3,72 (+0,77)	3,61 (+0,06)	4,00 (+0,35)
7.	Skoda	3,62	3,00	3,24 (-0,19)	3,57 (-0,03)	4,22 (-0,13)	4,17 (-0,33)	3,96 (-0,14)	3,92 (+0,62)	3,42 (+0,04)	3,33 (-0,14)
8.	BMW	3,49	3,70	3,33 (-0,60)	3,40 (-0,53)	4,80 (0)	4,60 (-0,20)	4,67 (+0,27)	3,80 (-0,20)	2,60 (-0,70)	1,80 (-0,10)
9.	Honda	3,46	3,32	3,36 (+0,17)	3,26 (-0,02)	4,79 (+0,14)	4,64 (+0,21)	4,67 (+0,21)	2,97 (-0,07)	2,86 (-0,14)	2,89 (+0,04)
10.	Saab	3,45	2,90	3,47 (N)	3,27 (N)	4,00 (N)	4,20 (N)	3,90 (N)	4,00 (N)	3,40 (N)	3,60 (N)
11.	SsangYong	3,42	3,33	3,28 (-0,50)	3,44 (-0,28)	4,17 (-0,17)	4,17 (-0,17)	4,17 (+0,17)	3,92 (+0,25)	3,00 (+0,43)	2,42 (+0,08)
12.	Volkswagen	3,35	2,97	2,61 (-0,07)	3,37 (+0,34)	4,38 (+0,43)	4,29 (+0,08)	3,84 (-0,07)	3,50 (-0,29)	3,03 (+0,03)	3,26 (+0,08)
13.	KIA	3,33	2,83	2,93 (-0,26)	2,80 (-0,02)	4,17 (+0,50)	4,28 (-0,28)	4,39 (+0,02)	3,83 (-0,08)	2,97 (-0,03)	2,92 (+0,22)
14.	Subaru	3,32	3,58	3,64 (-0,69)	2,67 (-0,47)	4,50 (-0,30)	4,50 (+0,04)	4,33 (+0,21)	3,25 (-0,45)	3,08 (+0,08)	3,42 (+0,52)
15.	Mitsubishi	3,30	2,91	2,67 (-0,46)	3,27 (-0,29)	4,00 (-0,13)	4,09 (-0,16)	4,06 (-0,19)	3,36 (+0,21)	3,32 (+0,51)	3,09 (+0,40)
16.	Hyundai	3,30	3,54	2,91 (-0,19)	2,79 (-0,10)	4,29 (+0,05)	4,50 (-0,30)	4,31 (-0,15)	3,36 (-0,07)	3,21 (+0,41)	2,89 (+0,35)
17.	Alfa Romeo	3,28	1,86	3,05 (+0,05)	3,76 (+0,50)	3,43 (+0,43)	4,00 (+0,40)	3,76 (+0,56)	3,71 (+0,01)	2,57 (-0,03)	2,64 (+0,64)
18.	Citroen	3,27	2,90	2,42 (-0,12)	3,02 (-0,08)	3,65 (+0,01)	4,00 (-0,14)	3,28 (+0,13)	3,55 (+0,05)	3,48 (+0,15)	3,23 (-0,10)
19.	Audi	3,25	3,44	2,33 (-0,42)	3,17 (+0,17)	4,50 (0)	4,63 (+0,50)	3,88 (+0,02)	2,94 (+0,01)	3,00 (+0,08)	2,94 (+0,29)
20.	Fiat	3,22	2,48	2,68 (+0,04)	3,28 (-0,15)	3,69 (+0,26)	3,93 (+0,19)	3,83 (+0,16)	3,64 (+0,03)	2,98 (+0,15)	3,23 (+0,47)
21.	Peugeot	3,11	3,07	2,52 (+0,35)	2,94 (+0,21)	3,38 (-0,03)	3,86 (+0,09)	3,19 (+0,07)	2,90 (-0,30)	2,71 (+0,10)	2,86 (+0,15)
22.	Renault	2,99	2,31	2,28 (+0,04)	2,78 (-0,09)	3,25 (+0,16)	3,79 (+0,06)	3,56 (+0,25)	3,65 (+0,17)	2,88 (+0,17)	2,79 (+0,38)
23.	Opel	2,96	2,64	2,28 (-0,25)	2,86 (-0,16)	3,74 (-0,31)	3,83 (-0,22)	3,70 (-0,22)	3,48 (+0,36)	2,70 (-0,25)	2,96 (-0,16)
24.	Chrysler	2,75	2,64	3,00 (-0,67)	3,05 (-0,67)	2,29 (-0,55)	3,43 (-0,40)	3,29 (-0,60)	2,64 (+0,14)	2,14 (-0,66)	1,93 (-0,82)
25.	Chevrolet	2,52	2,07	2,09 (-0,88)	2,33 (-0,93)	2,27 (-1,03)	2,73 (-1,07)	3,18 (-0,54)	2,90 (-0,05)	2,23 (-0,57)	2,57 (-0,43)
26.	Nissan	2,38	2,33	1,44 (-0,60)	2,03 (-0,78)	3,42 (-0,44)	3,67 (-0,48)	3,50 (-0,21)	2,83 (-0,60)	1,83 (-0,74)	1,79 (-1,11)
Średnia		3,33	3,01	2,98	3,23	3,94	4,13	3,99	3,51	3,04	2,99

Tabela 22 - cd.

Marka	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
1. Mercedes	4,30 (+0,26)	4,11 (-0,11)	3,89 (+0,78)	4,04 (0)	4,04 (-0,04)	3,96 (-0,26)	4,04 (-0,26)	4,70 (+0,41)	3,44 (+0,89)	3,94 (+0,25)	4,33 (+0,33)
2. Volvo	4,17 (+0,50)	4,00 (+0,33)	4,17 (+1)	4,11 (-0,11)	4,43 (+0,03)	4,33 (0)	4,17 (-0,06)	3,94 (0)	3,68 (-0,04)	3,88 (+0,54)	4,00 (-0,33)
3. Ford	3,50 (-0,50)	4,23 (+0,88)	3,70 (+0,70)	3,50 (+0,40)	3,94 (-0,60)	3,87 (+0,48)	3,97 (+0,74)	4,17 (+0,17)	3,70 (+0,51)	3,60 (+0,55)	3,65 (+0,23)
4. Toyota	3,69 (-0,26)	4,03 (+0,16)	2,94 (-0,26)	3,31 (-0,33)	3,31 (+0,14)	3,94 (+0,25)	4,06 (+0,13)	4,17 (+0,14)	3,13 (+0,41)	3,45 (+0,02)	3,56 (-0,10)
5. SEAT	3,36 (-0,16)	3,92 (+0,13)	3,58 (+0,23)	3,53 (+0,50)	3,47 (-0,10)	3,75 (+0,06)	3,69 (+0,05)	3,34 (+0,30)	3,11 (-0,27)	3,25 (+0,30)	3,50 (+0,07)
6. Suzuki	4,19 (+0,82)	3,39 (+0,08)	2,67 (+0,25)	3,26 (+0,26)	3,18 (+0,14)	3,74 (-0,03)	3,74 (+0,11)	3,56 (+0,16)	3,04 (+0,80)	2,97 (+0,60)	3,67 (+0,27)
7. Skoda	3,42 (+0,12)	4,08 (+0,51)	3,67 (+0,67)	3,30 (-0,02)	3,60 (-0,18)	3,94 (+0,15)	3,59 (-0,03)	3,70 (+0,02)	3,34 (-0,16)	3,33 (-0,07)	3,59 (-0,04)
8. BMW	3,07 (-1,27)	3,40 (-1)	3,50 (-0,30)	3,07 (-0,90)	3,28 (+0,36)	3,60 (-0,53)	3,53 (-0,73)	3,67 (-0,40)	2,67 (-0,11)	3,35 (-0,35)	4,00 (-0,20)
9. Honda	3,31 (0)	3,75 (+0,07)	3,00 (-0,07)	3,14 (+0,11)	2,89 (+0,25)	3,17 (-0,48)	3,38 (-0,26)	4,17 (+0,19)	3,30 (+0,11)	2,73 (-0,09)	3,57 (-0,07)
10. Saab	3,60 (N)	4,00 (N)	3,40 (N)	3,40 (N)	3,56 (N)	3,33 (N)	3,20 (N)	2,93 (N)	2,70 (N)	2,76 (N)	3,40 (N)
11. SsangYong	3,11 (-0,03)	3,58 (+0,48)	3,83 (+0,83)	3,44 (+0,22)	3,47 (-0,27)	3,50 (-0,28)	3,39 (-0,33)	3,11 (+0,11)	2,67 (-0,57)	2,71 (+0,38)	3,67 (0)
12. Volkswagen	3,14 (+0,07)	3,91 (+0,46)	3,47 (+0,37)	2,99 (+0,16)	3,14 (-0,06)	3,06 (-0,36)	3,39 (+0,12)	3,84 (-0,09)	2,88 (-0,21)	2,78 (-0,43)	3,12 (+0,01)
13. KIA	3,35 (+0,04)	3,61 (-0,03)	3,44 (+0,39)	3,07 (-0,04)	3,22 (-0,03)	3,63 (-0,24)	3,47 (-0,32)	2,76 (+0,07)	2,54 (-0,37)	3,14 (+0,3)	3,33 (-0,04)
14. Subaru	3,50 (+0,32)	3,83 (-0,07)	3,33 (-0,27)	3,17 (-0,43)	3,13 (+0,51)	2,44 (-0,29)	3,28 (+0,28)	2,33 (0)	2,17 (+0,10)	2,98 (+0,95)	3,33 (-0,47)
15. Mitsubishi	3,20 (-0,17)	3,73 (+0,45)	3,45 (+0,39)	2,97 (-0,16)	3,09 (+0,03)	3,76 (+0,22)	3,76 (+0,16)	3,12 (+0,18)	2,70 (-0,18)	2,5 (-0,08)	3,00 (+0,18)
16. Hyundai	3,14 (+0,37)	3,82 (+0,28)	3,36 (-0,06)	2,93 (+0,03)	3,06 (-0,12)	3,19 (+0,19)	3,21 (+0,24)	2,86 (-0,63)	2,29 (-0,07)	2,85 (+0,54)	3,43 (+0,12)
17. Alfa Romeo	3,22 (+0,49)	3,86 (+0,26)	3,86 (+1,06)	2,90 (+0,10)	2,74 (+0,1)	2,90 (+0,04)	4,06 (+0,52)	3,52 (+0,12)	3,29 (+0,35)	3,25 (+0,21)	3,14 (+0,89)
18. Citroen	3,05 (+0,34)	3,50 (+0,39)	3,05 (+0,62)	2,57 (-0,05)	3,24 (-0,03)	3,40 (+0,04)	3,27 (-0,04)	3,93 (+0,50)	3,03 (+0,49)	3,76 (+0,96)	3,05 (+0,20)
19. Audi	3,17 (+0,69)	3,44 (+0,13)	2,63 (+0,34)	2,88 (+0,13)	2,68 (+0,15)	3,67 (+0,50)	3,38 (-0,13)	3,83 (+0,29)	2,58 (-0,50)	2,91 (+0,56)	3,00 (0)
20. Fiat	2,95 (+0,11)	3,46 (+0,14)	3,25 (+0,34)	2,83 (+0,06)	2,77 (+0,05)	2,75 (-0,22)	3,51 (-0,17)	3,81 (+0,17)	3,04 (-0,15)	3,34 (-0,06)	2,95 (-0,09)
21. Peugeot	2,92 (+0,56)	3,26 (+0,20)	2,67 (-0,33)	2,60 (+0,21)	3,00 (-0,42)	3,19 (+0,19)	3,33 (+0,10)	3,95 (+0,09)	3,14 (+0,10)	3,73 (+0,35)	3,00 (-0,38)
22. Renault	2,90 (+0,40)	3,13 (+0,28)	2,54 (+0,13)	2,29 (+0,02)	2,75 (+0,14)	3,00 (+0,36)	3,21 (+0,12)	4,07 (+0,05)	2,58 (-0,11)	3,32 (+0,08)	2,79 (+0,25)
23. Opel	2,77 (+0,15)	3,17 (-0,30)	2,65 (-0,03)	2,51 (-0,14)	2,72 (+0,20)	2,65 (-0,28)	2,99 (-0,24)	3,41 (-0,27)	2,47 (-0,30)	2,95 (-0,31)	2,82 (+0,12)
24. Chrysler	2,57 (-0,71)	2,93 (-0,65)	2,57 (-0,26)	2,71 (-0,62)	2,60 (+0,57)	3,00 (-0,18)	3,24 (+0,24)	3,43 (-0,13)	2,10 (-0,73)	2,64 (-0,65)	2,86 (-0,81)
25. Chevrolet	2,62 (-0,58)	3,07 (-0,48)	2,60 (+0,20)	2,33 (-0,63)	2,41 (+0,49)	2,40 (-0,83)	2,82 (-0,38)	2,31 (-0,46)	2,29 (-0,29)	2,77 (-0,40)	2,33 (-0,57)
26. Nissan	2,00 (-0,71)	2,88 (-0,27)	2,33 (-0,24)	1,61 (-1,01)	1,84 (+0,57)	2,56 (-0,40)	2,43 (-0,38)	3,08 (-0,11)	1,94 (-0,19)	2,31 (-0,62)	1,73 (-0,67)
Średnia	3,24	3,62	3,21	3,02	3,14	3,34	3,47	3,53	2,84	3,12	3,26

Wyniki zbiorcze niezależnego badania satysfakcji dealerów samochodowych

Tabeli 23.

Marka	Nr pytania	Ocena	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
			1.	Mercedes	4,12	3. (-1)	1. (+2)	2. (+1)	3. (+7)	8. (+9)	4. (+8)
2.	Volvo	4,07	2. (+1)	2. (0)	1. (0)	17. (-12)	15. (-8)	5. (0)	1. (0)	2. (-1)	3. (+1)
3.	Ford	3,72	11. (+1)	4. (+10)	3. (+7)	10. (+7)	4. (+15)	10. (+4)	19. (+1)	12. (+1)	20. (-2)
4.	Toyota	3,65	13. (-7)	12. (-4)	9. (+2)	12. (-8)	9. (-5)	11. (-10)	10. (+5)	3. (-1)	4. (-2)
5.	SEAT	3,63	5. (+16)	5. (+8)	4. (+5)	4. (+10)	7. (+5)	6. (-6)	16. (-7)	9. (-4)	8. (-2)
6.	Suzuki	3,62	7. (+4)	7. (+8)	6. (+1)	8. (+1)	12. (-2)	3. (+8)	8. (+14)	4. (0)	1. (+2)
7.	Skoda	3,62	14. (-9)	11. (-4)	7. (-1)	11. (-4)	16. (-9)	14. (-4)	5. (+11)	6. (0)	7. (-2)
8.	BMW	3,49	1. (0)	9. (-5)	10. (-8)	1. (+1)	3. (-1)	2. (+4)	7. (-5)	22. (-14)	25. (0)
9.	Honda	3,46	10. (-1)	8. (+1)	15. (-2)	2. (+1)	1. (+6)	1. (+3)	21. (0)	19. (-9)	17. (-4)
10.	Saab	3,45	17. (N)	6. (N)	14. (N)	16. (N)	13. (N)	15. (N)	3. (N)	7. (N)	5. (N)
11.	SsangYong	3,42	9. (+1)	10. (-5)	8. (-4)	14. (-5)	14. (-6)	12. (+1)	4. (+3)	15. (+10)	23. (0)
12.	Volkswagen	3,35	15. (-7)	19. (0)	11. (+7)	7. (+8)	10. (+3)	17. (-1)	14. (-10)	13. (-4)	9. (-1)
13.	KIA	3,33	19. (-5)	15. (-5)	21. (+2)	13. (+4)	11. (-8)	7. (+1)	6. (-3)	17. (-6)	15. (+2)
14.	Subaru	3,32	4. (0)	3. (-2)	24. (-8)	6. (-5)	6. (+1)	8. (+2)	20. (-15)	11. (+1)	6. (+6)
15.	Mitsubishi	3,30	16. (+2)	18. (-7)	13. (-5)	15. (-3)	17. (-6)	13. (-5)	17. (+1)	8. (+9)	12. (+7)
16.	Hyundai	3,30	6. (+18)	16. (-4)	22. (-1)	9. (+2)	5. (-5)	9. (-6)	18. (-5)	10. (+8)	16. (+5)
17.	Alfa Romeo	3,28	26. (-3)	13. (+3)	5. (+10)	22. (+3)	19. (+6)	19. (+4)	9. (-3)	23. (0)	21. (+3)
18.	Citroen	3,27	18. (+1)	21. (0)	18. (-1)	20. (-1)	18. (-3)	24. (0)	13. (-3)	5. (+2)	11. (-4)
19.	Audi	3,25	8. (+5)	22. (-4)	16. (+4)	5. (+1)	2. (+14)	16. (+2)	22. (+2)	14. (0)	14. (+6)
20.	Fiat	3,22	22. (-7)	17. (+3)	12. (0)	19. (+1)	20. (+3)	18. (+3)	12. (-4)	16. (0)	10. (+4)
21.	Peugeot	3,11	12. (+10)	20. (+4)	19. (+6)	23. (-2)	21. (+1)	25. (0)	23. (-6)	20. (+2)	18. (-2)
22.	Renault	2,99	24. (-8)	24. (-1)	23. (-1)	24. (-1)	23. (+1)	21. (+1)	11. (0)	18. (+3)	19. (+3)
23.	Opel	2,96	21. (-4)	23. (-1)	20. (-1)	18. (-5)	22. (-4)	20. (-5)	15. (+4)	21. (-7)	13. (-4)
24.	Chrysler	2,75	20. (-13)	14. (-8)	17. (-12)	25. (0)	25. (-5)	23. (-6)	26. (-1)	25. (-5)	24. (-9)
25.	Chevrolet	2,52	25. (0)	25. (-8)	25. (-11)	26. (-4)	26. (-5)	26. (-7)	24. (-1)	24. (-5)	22. (-12)
26.	Nissan	2,38	23. (-3)	26. (-1)	26. (-2)	21. (-6)	24. (-10)	22. (-2)	25. (-13)	26. (-1)	26. (-15)

Tabela 23 - cd.

Marka	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
1. Mercedes	1. (+1)	2. (0)	2. (+5)	2. (0)	2. (0)	2. (0)	4. (-3)	1. (0)	3. (+17)	1. (+1)	1. (+2)
2. Volvo	3. (+2)	5. (+2)	1. (+5)	1. (0)	1. (0)	1. (0)	1. (+2)	7. (0)	2. (-1)	2. (+5)	2. (-1)
3. Ford	6. (-4)	1. (+15)	5. (+8)	4. (+7)	3. (+5)	5. (+8)	5. (+13)	6. (+2)	1. (+5)	5. (+8)	6. (+5)
4. Toyota	4. (0)	4. (0)	18. (-13)	7. (-3)	8. (-3)	4. (+5)	2. (+2)	2. (+1)	8. (+9)	6. (-3)	9. (-4)
5. SEAT	9. (-3)	7. (-2)	7. (-3)	3. (+10)	7. (0)	7. (+1)	8. (0)	18. (+2)	9. (-6)	11. (+3)	10. (0)
6. Suzuki	2. (+6)	20. (-1)	20. (+3)	9. (+5)	12. (-3)	8. (-1)	7. (+3)	13. (+4)	11. (+12)	15. (+6)	4. (+8)
7. Skoda	8. (+3)	3. (+8)	6. (+6)	8. (-1)	4. (+2)	3. (+2)	9. (+2)	12. (-2)	4. (-2)	9. (-5)	7. (+2)
8. BMW	18. (-17)	19. (-18)	8. (-7)	13. (-10)	9. (-5)	11. (-8)	10. (-8)	14. (-11)	17. (-1)	7. (-6)	3. (-1)
9. Honda	11. (-1)	12. (-6)	17. (-8)	11. (+1)	18. (-4)	17. (-7)	15. (-6)	3. (+2)	5. (0)	22. (-4)	8. (0)
10. Saab	5. (N)	6. (N)	12. (N)	6. (N)	5. (N)	14. (N)	23. (N)	21. (N)	14. (N)	21. (N)	12. (N)
11. SsangYong	17. (-2)	15. (+8)	4. (+11)	5. (+3)	6. (+5)	12. (-6)	14. (-8)	20. (+1)	16. (-13)	23. (0)	5. (+1)
12. Volkswagen	16. (0)	8. (+7)	9. (-1)	14. (+3)	13. (+3)	18. (-6)	13. (+3)	9. (-1)	13. (-5)	19. (-8)	16. (0)
13. KIA	10. (-1)	14. (-6)	11. (0)	12. (-2)	11. (+1)	10. (-6)	12. (-7)	24. (0)	20. (-8)	13. (+4)	13. (+1)
14. Subaru	7. (+8)	10. (-7)	14. (-12)	10. (-5)	14. (-11)	25. (-1)	18. (+5)	25. (0)	24. (1)	14. (+11)	14. (-10)
15. Mitsubishi	13. (-6)	13. (+7)	10. (0)	15. (-6)	15. (0)	6. (+5)	6. (+6)	19. (+3)	15. (-2)	25. (-5)	18. (+2)
16. Hyundai	15. (+3)	11. (+2)	13. (-10)	16. (0)	16. (+1)	15. (+3)	21. (+3)	23. (-8)	23. (-1)	18. (+6)	11. (+4)
17. Alfa Romeo	12. (+7)	9. (0)	3. (+15)	17. (+1)	21. (0)	21. (+2)	3. (+10)	15. (+2)	6. (+5)	12. (+3)	15. (+10)
18. Citroen	19. (+2)	16. (+6)	16. (+5)	22. (+1)	10. (0)	13. (+1)	19. (-4)	8. (+8)	12. (+9)	3. (+16)	17. (+4)
19. Audi	14. (+10)	18. (0)	22. (+3)	18. (+2)	23. (-1)	9. (+8)	16. (-2)	10. (+4)	19. (-10)	17. (+5)	19. (-1)
20. Fiat	20. (-3)	17. (0)	15. (+1)	19. (0)	19. (+4)	22. (-2)	11. (-4)	11. (+1)	10. (-3)	8. (-3)	21. (-4)
21. Peugeot	21. (+4)	21. (+3)	19. (-6)	21. (+3)	17. (+7)	16. (+3)	17. (0)	5. (+3)	7. (+3)	4. (+2)	20. (-5)
22. Renault	22. (+1)	23. (+2)	25. (-2)	25. (0)	20. (0)	20. (+6)	22. (-1)	4. (-1)	18. (0)	10. (0)	24. (-1)
23. Opel	23. (-1)	22. (-8)	21. (-2)	23. (-2)	22. (-4)	23. (-1)	24. (-5)	17. (-6)	21. (-5)	16. (-7)	23. (-4)
24. Chrysler	25. (-13)	25. (-15)	24. (-7)	20. (-14)	24. (-11)	19. (-4)	20. (+2)	16. (-3)	25. (-11)	24. (-16)	22. (-15)
25. Chevrolet	24. (-11)	24. (-12)	23. (+1)	24. (-9)	25. (-6)	26. (-11)	25. (-5)	26. (-3)	22. (-3)	20. (-8)	25. (-5)
26. Nissan	26. (-6)	26. (-5)	26. (-6)	26. (-4)	26. (-1)	24. (-3)	26. (-1)	22. (-2)	26. (-2)	26. (-10)	26. (-2)

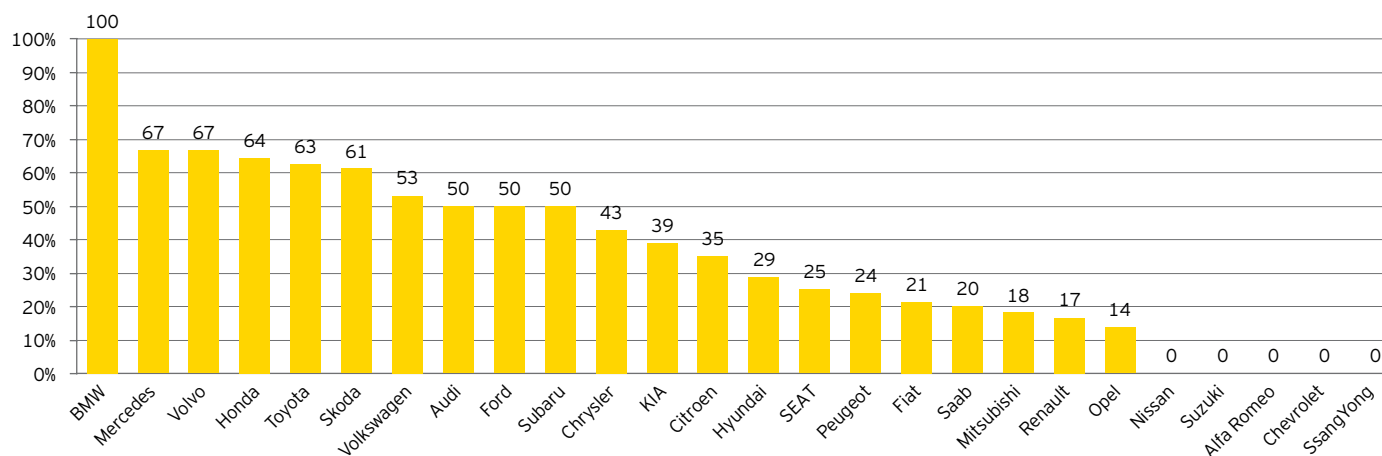
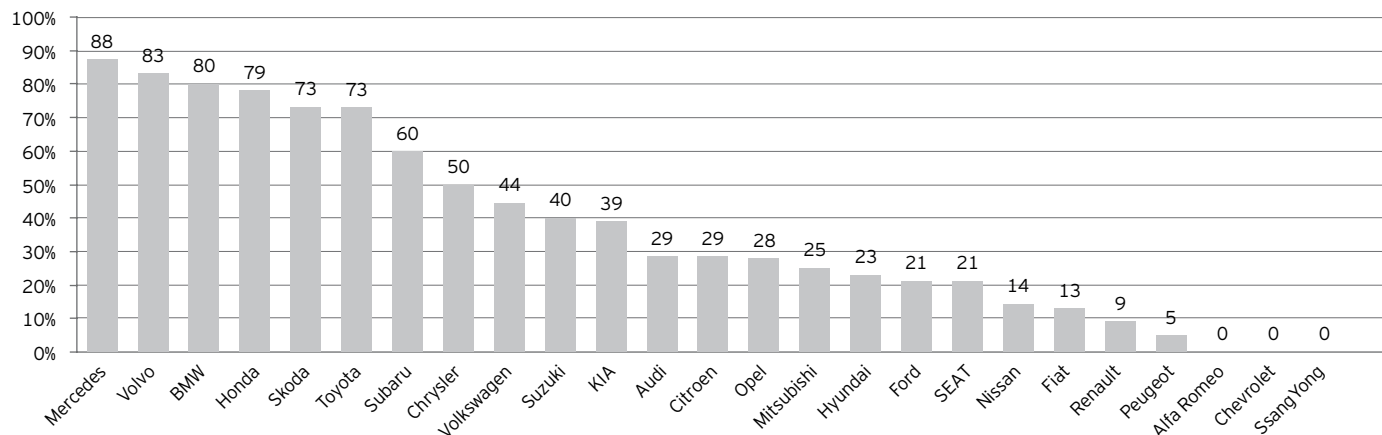
W ankiecie dealerzy zostali również zapytani o najbardziej pożądaną przez nich autoryzację dealerską. Co trzeci dealer zdecydowałby się na ponowny wybór swojej marki i jest to wzrost o 3% w porównaniu z zeszłym rokiem. Na uwagę zasługuje też fakt, że wszyscy dealerzy BMW wypełniający ankietę zdecydowaliby się na pozostanie w swojej sieci.

Najbardziej pożądaną autoryzacją wśród polskich dealerów, tak jak przed rokiem, została Toyota.

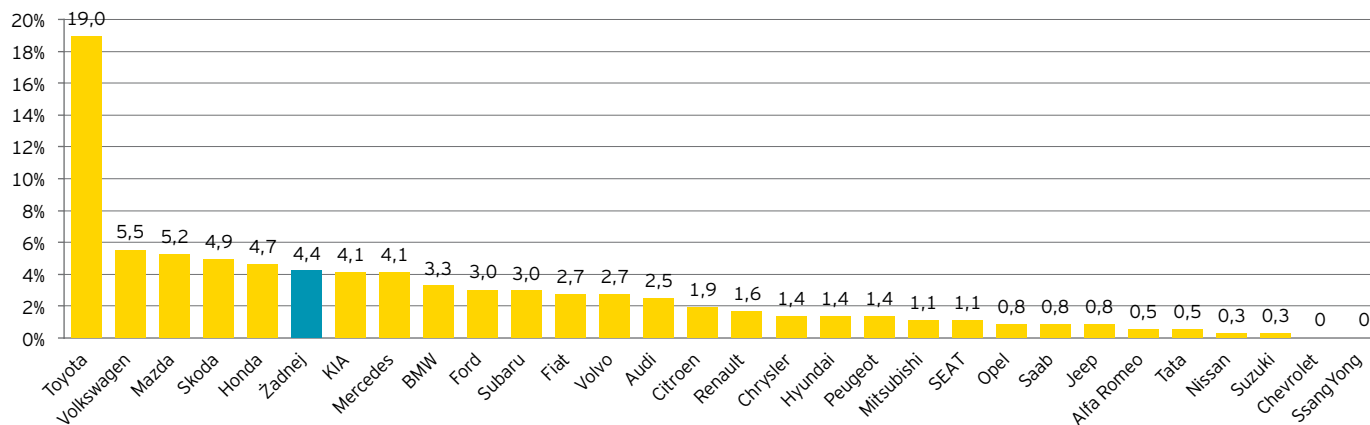
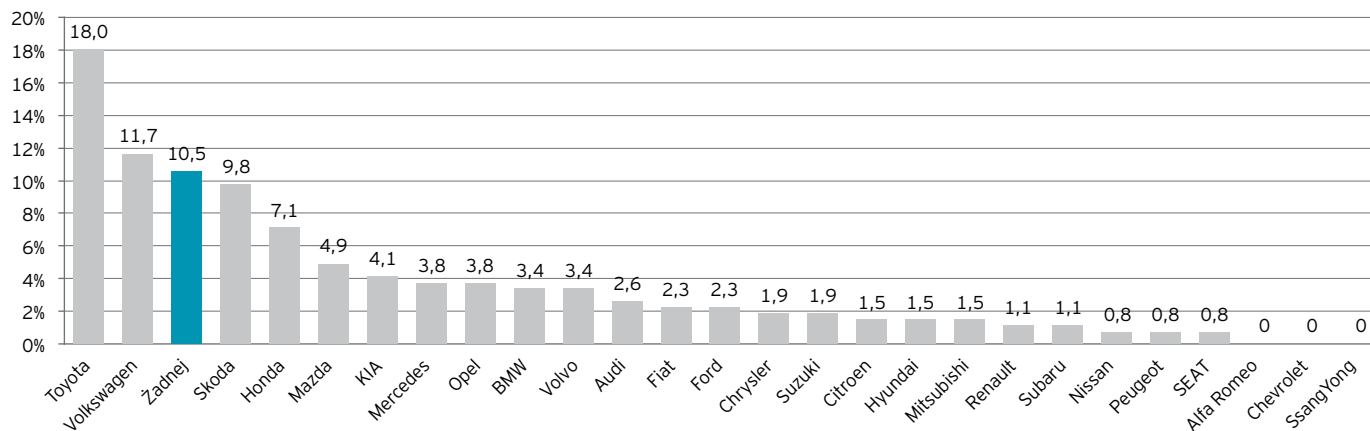
Powodem do zadowolenia jest natomiast fakt, że w tym roku o ponad połowę spadła ilość dealerów, którzy „ignorując” pytanie o wybór marki stwierdziło, iż patrząc w przeszłość wcale nie zainwestowaliby w dealerstwo samochodowe. Poniżej prezentujemy procentowy udział dealerów poszczególnych marek, którzy nie zdecydowaliby się na ponowne otwarcie dealerstwa samochodowego.

Kolejne badanie satysfakcji dealerów samochodowych w Polsce zostanie przeprowadzone we wrześniu i październiku 2009 roku.

Wykres 1. Procentowy udział dealerów, którzy zadeklarowali ponowny wybór swojej marki (■ - 2007, ■ - 2008)

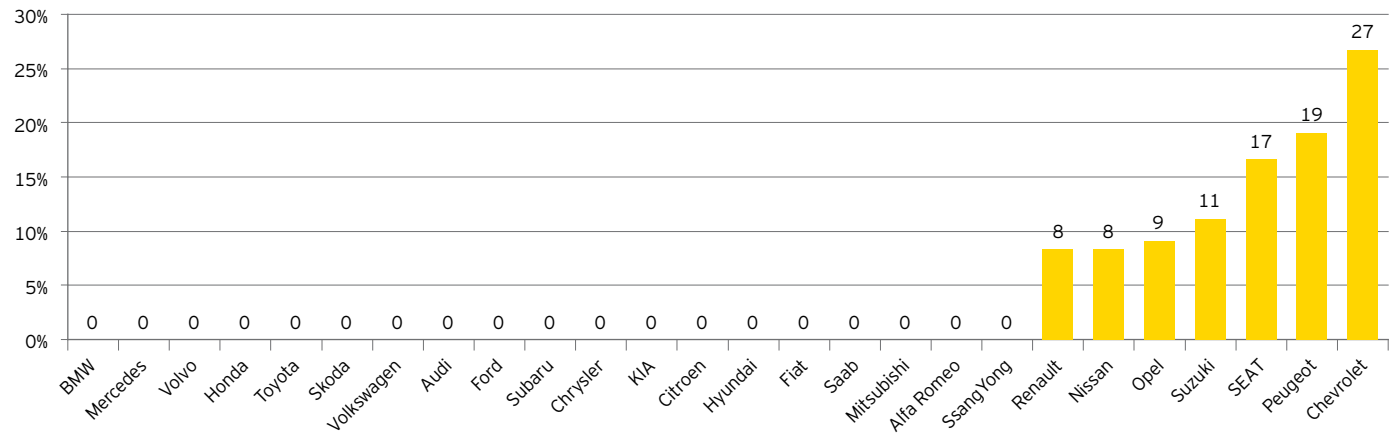
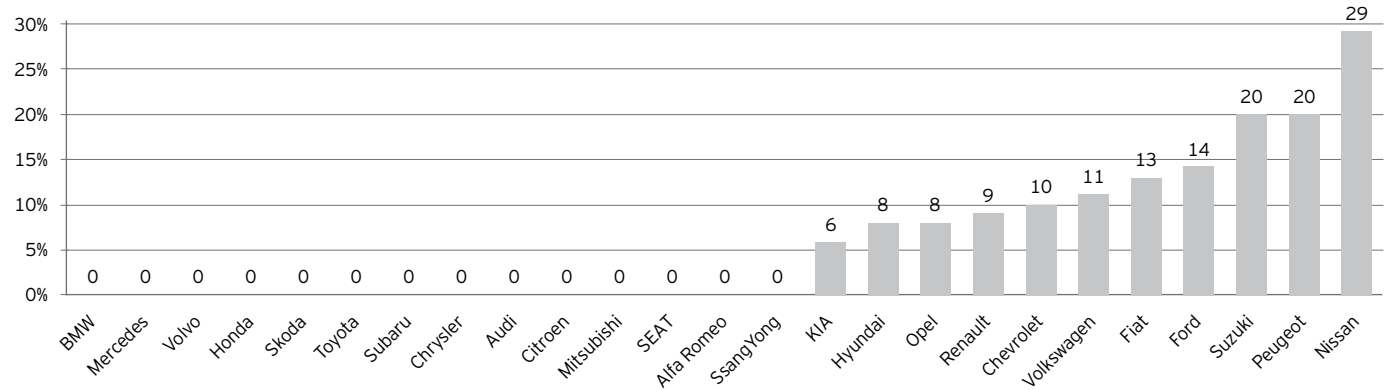


Wykres 2. Ponownie stając przed wyborem wybrałbym dealerstwo (■ - 2007, ■ - 2008)





Wykres 3. Procentowy udział dealerów w poszczególnych markach, którzy nie zdecydowaliby się na ponowne otwarcie dealerstwa samochodowego (■ - 2007, ■ - 2008)



Ernst & Young

Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Firma Ernst & Young jest globalnym liderem w zakresie usług audytorskich, podatkowych, transakcyjnych i doradczych. Na całym świecie 135 000 naszych pracowników jednoczą wspólne wartości i świadczone wysokiej jakości usługi. Zmieniamy rzeczywistość, pomagając naszym pracownikom, naszym klientom oraz naszej coraz szerszej społeczności w wykorzystaniu ich potencjału.

Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź www.ey.com/pl

Warszawa

Rondo ONZ 1 , 00-124 Warszawa

Tel.: +48 (22) 557 70 00

Fax: +48 (22) 557 70 01

PIM Consulting

ul. Grażyny 15, 02-548 Warszawa

Tel.: +48 (22) 845 01 40

Fax: +48 (22) 845 27 17

© 2009 EYGM Limited.

Wszelkie Prawa Zastrzeżone.

Score no. 002.01.09

