

Es menschelt beim Autokauf

*Repräsentative puls Studie bei 1.002 Autokäufern zur Bedeutung des
Automobilverkäufers*

von

puls Marktforschung GmbH

Dr. Konrad Weißner

22. Dezember 2016

Die Zufriedenheit mit dem Automobilverkäufer treibt die Weiterempfehlung des Händlers und der Herstellermarke



	Gesamt	Kunden mit hoher Weiterempfehlung des Automobilverkäufers	Kunden mit geringer Weiterempfehlung des Automobilverkäufers
<u>Weiterempfehlung der Automobilmarke</u>	66%	89%	42%
<u>Weiterempfehlung des Autohauses</u>	52%	89%	14%
<u>Weiterempfehlung des Automobilverkäufers</u>	51%		

Soft Skills entscheiden über den Verkaufserfolg

Relevanz und Zufriedenheit

Treiberanalyse / Frage: Wie zufrieden sind Sie mit diesem Verkäufer bzgl. folgender Kriterien?

Treiber der Weiterempfehlung des Automobilverkäufers

Zufriedenheit mit dem
Automobilverkäufer

	Grad des Einflusses	(sehr) zufriedene Kunden
Sympathie („Der Funke springt über“)	0,61	67% ↑
Professionalität / Seriosität	0,60	74% ✓
Umgangsformen (freundlich, höflich)	0,34	84% ✓
Aufmerksamkeit (Interesse an meinen Bedürfnissen)	0,31	71% ✓
Authentizität	0,20	67% ↑
Vertrauen	0,15	65% ↑
Fachkenntnisse zum Fahrzeug	0,10	74% ✓

↑ Optimierungsbedarf



Gründungsjahr: 1992
Feste Mitarbeiter: 18
Firmensitz: Schwaig bei Nürnberg
Telefonstudio im *puls* Gebäude

Kerngeschäft: Integrierte Marktforschung und Empfehlungen für bessere Entscheidungen und Strategien

Leistungsversprechen: *For Better Decisions*

Aktive Mitgliedschaften:





Autohaus » Panel

Autohaus Online-Panel

Händler-Panel bei 1.600 Entscheidern in Autohäusern



AUTOHAUS
pulsSchlag

pulsSchlag

Monatliche Erhebung der Konjunktur- und Verkaufserwartungen der Autohäuser
(Seit 2000 in Kooperation mit der Fachzeitschrift AUTOHAUS)



AUTOHAUS Banken
Monitor 2016
puls AUTOHAUS

SchwackeMarkenMonitor/ AUTOHAUS BankenMonitor/ AUTOHAUS VersicherungsMonitor

Jährliche Messungen der Händlerzufriedenheit mit Herstellern/Importeuren, Autobanken und Versicherungen.



Autokäuferpuls

Autokäuferpuls/ Autoflottenpuls

Markenübergreifende Befragung von monatlich 1.000 Autokäufern und 1.500 Autoflottenkunden (2x jährlich).



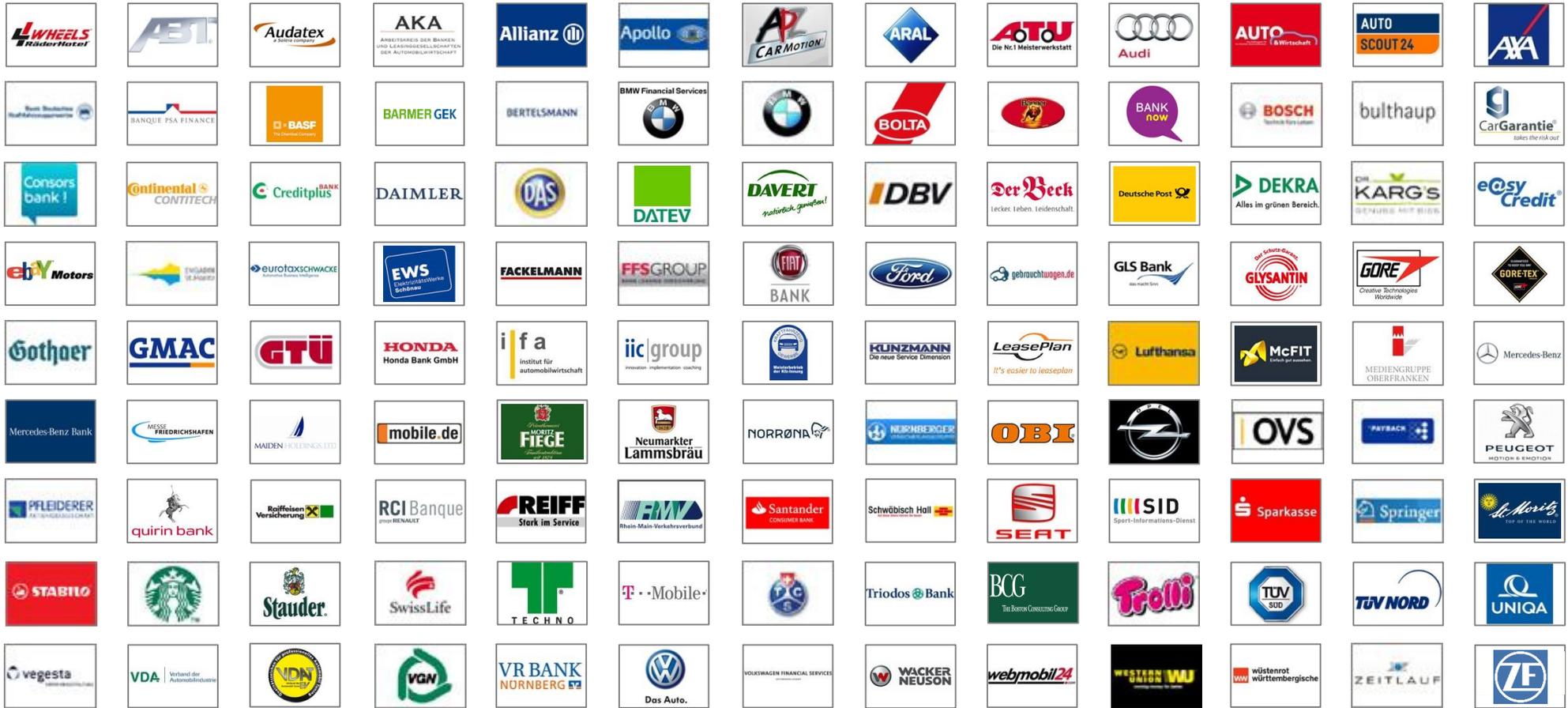
http://

Automotive WebScreening/ Google Trends

Analyse der Kundenbewertungen im Web 2.0 sowie der Google-Suchanfragen zu Automobilherstellern, Fahrzeugen, Autohäusern etc.

Automobilhersteller/Händler	Sales Driver Analysen Markendifferenzierung, Händlerzufriedenheit, Local Hero Konzepte, Marktpotenziale, Kundenfeedbackkonzepte, Analyse und Treiber der Kundenloyalität
Automobilvertrieb 3.0	Customer Journey- und Kundenkontaktpunktanalysen, Multi Channel-Strategien, Google-Insights, Erfolgsmessung von Facebook-Aktivitäten, Autokaufberater GenauMeinAuto
Autobanken/Versicherungen	Händlerzufriedenheit / Beziehungsmanagement zu den Händlern, Customer Journey automobiler Finanzierungs- und Versicherungskunden
Mitarbeiter	Mitarbeiterbefragungen, Employer Branding Konzepte

Referenzen





puls MARKTFORSCHUNG
FOR BETTER DECISIONS

puls MARKTFORSCHUNG GmbH
Röthenbacher Straße 2
90571 Schwaig bei Nürnberg
www.puls-marktforschung.de

Telefon +49 911 9535-400
Fax +49 911 9535-404
E-Mail info@puls-marktforschung.de

puls Marktforschung GmbH

Röthenbacher Straße 2
90571 Schwaig bei Nürnberg

Telefon 0911 9535-400
Fax 0911 9535-404

info@puls-marktforschung.de
www.puls-marktforschung.de

Geschäftsführer: Dr. Konrad Weißner · Ust-ID-Nr.: DE 133 554 286 · Ust-Nr.: 241/135/41 284 · Amtsgericht Nürnberg · HRB 11034