



## Pressemitteilung 21.11.2019 Benchmarkstudie „Der deutsche Automobilhandel 2019“

---

Wie erleben Kunden den generellen Auftritt der Händler beim Neuwagenverkauf? Wie unterschiedlich sind die Erlebnisse hinsichtlich Eindruck des Autohauses, Verkäuferverhalten, Gesprächsführung, Produktdemonstration, Abschlussorientierung und Follow up? Können die Verkaufsberater die Kunden für das Produkt begeistern? Wie gelingt es den Verkäufern, die eigene Marke zu transportieren? Diese Fragen stehen im Fokus einer bundesweiten Studie, die mit über 1.300 verdeckten Testberatungen einen umfassenden Status zur Qualität im Kundenkontakt im Automobilhandel liefert.

Im Vorjahresvergleich sind kaum Entwicklungen in der Branche zu erkennen, die Gesamt- und Dimensionsergebnisse liegen nahezu auf Vorjahresniveau. Die Defizitfelder werden inhaltlich über ein zu geringes Verkaufsinteresse und eine mangelnde Einbindung des Produkts in das Verkaufsgespräch definiert. Auch Zukunftsthemen wie z.B. der Bereich Connectivity werden nicht ausreichend qualitativ besetzt. Auf die Verkaufssperformance wirken das Gesamtverhalten der Verkäufer, eine hohe Beratungsqualität und eine qualitativ ausgebaute Bedarfsanalyse stabilisierend ein.

Die zu testenden Kriterien wurden im Rahmen des Untersuchungsdesigns so weit standardisiert, dass die Ergebnisse der Testpersonen vergleichbar und objektiv sind. Die Ausgangssituation der Kunden wurde ebenfalls über die Vorgabe genauer Fahrzeugmodelle und Bedarfslagen standardisiert. Getestet wurden 31 Marken in Deutschland in den gängigen Segmenten wie beispielsweise Kleinwagen, Kompaktklasse, Mittelklasse, gehobene Mittelklasse und weiteren Segmenten.

concertare hat sich seit vielen Jahren auf das Thema Kundenbeziehungsmanagement spezialisiert und unterstützt Unternehmen, Kunden zu gewinnen und zu binden. Das Leistungsportfolio umfasst die Analyse, die Gestaltung von Verbesserungsmaßnahmen und die Betreuung in der Umsetzung. In der Analyse wird mit allen gängigen quantitativen und qualitativen Methoden gearbeitet, insbesondere jedoch mit Testkäufen. Ziel ist immer die Entwicklung maßgeschneiderter Lösungen zur Verbesserung der Qualität im Kundenkontakt und dem Aufbau dauerhafter und werthaltiger Kundenbeziehungen. Die Testkäufe werden mit einer eigens hierfür entwickelten Systematik durchgeführt, mit der auch große Testprojekte mit höchsten Qualitätsansprüchen effizient abgewickelt werden können.

concertare arbeitet branchenübergreifend mit Schwerpunkten im Bereich Automotive, Finanzdienstleistung, Handel und Telekommunikation.

Kontakt:

concertare GmbH, Industriestraße 50, 51399 Burscheid, Tel. 02174 79080  
www.concertare.de, Email: autostudie@concertare.de