automotive news
Kiadta a Smarter Média Kommunikációs Ügynökség (https://news.smartermedia.hu)

Jól szerepeltek a Toyota és a Lexus márkakereskedések az Autoexpress olvasói felmérésén

Az angol autós magazin 20 éve állítja össze részletes szempontrendszerrel a nagy autómárkák sorrendjét a kereskedések és szervizek színvonalát tekintve, több ezer újautó-vásárló olvasójuk értékelése alapján. 2021-ben az összesített rangsorban a Toyota a 6., a Lexus a 2. helyen végzett.

Az autógyártók óriási erőfeszítéseket tesznek a fejlesztéseik során, hogy az új modelljeik megfeleljenek az összes vonatkozó biztonsági követelménynek, a lehető legkevesebb szennyezőanyagot bocsássák ki, minden időjárási körülményben megfelelően működjenek, vonzóak, robusztusak, megbízhatóak legyenek, és még jó legyen vezetni is őket. Ezt abban a reményben teszik, hogy az új autóik elérik célpiacukat, és eléggé kiemelkednek a versenytársak közül ahhoz, hogy jó eladási számokat produkáljanak.

Mindehhez hatalmas stábra, évekre és óriási büdzsére van szükség, mégis szinte hiábavalónak tűnhet a sok erőfeszítés, ha az utolsó láncszem – a kereskedő – nem tölti be megfelelően a szerepét. Sok vásárlónak ugyanis nem elég, ha egy új autó mindenben megfelel neki, mert ha rossz tapasztalata van egy kereskedővel vagy szervizzel, az már elég lehet ahhoz, hogy a következő vásárlásnál elpártoljon az adott márkától. Egy étterem is hiába alkalmazza a legjobb séfeket, és készíti el a legfinomabb ételeket - ha a pincérek ügyetlenek vagy udvariatlanok, nem fogunk visszamenni.

Az Autoexpress számos fejlesztést vezetett be a Driver Power felmérésének 20. évfordulója alkalmából. Annak érdekében, hogy tisztább képet kapjanak az egyes autómárkák márkakereskedéseinek teljesítményéről, felosztották a pontszámokat úgy, hogy a kiskereskedelmi/bemutatótermi rész és a szervizközpont is kap egyet-egyet. E két terület pontszáma négy-négy kategória különálló értékeléséből jön ki. A 21 vizsgált autómárka összesített sorrendje a kiskereskedelmi és szervizpontszámok kombinációján alapul, de külön kiemelték a két fő részleg nyerteseit is, hogy világosabb képet adjanak a piacról. Azon autósok arányát is közzétették (százalékban kifejezve), akik jelezték, hogy valamilyen konkrét problémát tapasztaltak a márkaszervizek látogatása során.

Idén a Lexus lekerült a trónról az összetett rangsorban, de a szerviztevékenységet tekintve még őrzi az első helyét a 21 vizsgált márka között, annak ellenére, hogy néhányan panaszkodtak a borsos javítási számlákra. A bemutatótermi oldalnál tapasztalt csekély elmaradás (összetett 3. hely) annak köszönhető, hogy a vásárlók kedvezőbb vételárat vagy havi törlesztést szerettek volna kialkudni maguknak. Viszont a bemutatótermek tisztaságát és kényelmét, valamint az eladók felkészültségét kiválónak találták.

A Toyota-márkakereskedéseknél a legjobb egyéni kategória-pontszámot a szervizközpontok kapták, ahol az autótulajdonosok tiszta és rendezett körülményeket találtak, csak a parkolással voltak problémák néhány esetben. Az átlagnál jóval kevesebb embernek volt gondja a Toyota-szervizekkel, akiknek mégis, azok a vártnál magasabb számlákra panaszkodtak. A Toyota-márkakereskedések kiskereskedelmi részlegein az autósok nagyon elégedettek voltak az átadás-átvételi folyamattal, de nem mindig érezték úgy, hogy elég engedményt kaptak, és azt is szerették volna, ha a személyzet hosszabb ideig magyarázta volna el az autó használatát, tulajdonságait.

Az Autoexpress magazin olvasói márkakereskedés-felmérésének végeredménye:

		Összesített eredmény (%)	Értékesítési részleg (%)	Szerviz részleg (%)	Szervizproblémák aránya (%)
1.	Porsche	94,08	95,02 (1.)	93,14 (3.)	5,6
2.	Lexus	93,98	93,54 (3.)	94,42 (1.)	7,8
3.	Kia	92,06	93,08 (4.)	91,03 (6.)	10,7
4.	Subaru	91,87	90,56 (11.)	93,18 (2.)	8,0
5.	SEAT	91,48	91,57 (6.)	91,39 (5.)	10,5
6.	Toyota	90,73	90,62 (10.)	90,84 (7.)	5,6
7.	Volvo	90,39	91,18 (8.)	89,61 (10.)	9,0
8.	Honda	90,31	91,77 (5.)	88,84 (13.)	8,3
9.	Mercedes-Benz	90,25	93,57 (2.)	86,93 (17.)	12,2
10.	Renault	90,12	91,47 (7.)	88,77 (14.)	4,7
11.	BMW	89,74	n.a.	n.a.	20,8
12.	Ford	89,55	n.a.	n.a.	4,9
13.	Nissan	89,54	n.a.	n.a.	3,2
14.	Skoda	89,54	n.a.	n.a.	4,6
15.	Hyundai	89,11	n.a.	n.a.	7,6
16.	Volkswagen	88,61	n.a.	n.a.	7,6

17.	Vauxhall (Opel)	88,55	n.a.	n.a.	6,8
18.	Audi	88,16	n.a.	n.a.	16,6
19.	Mazda	88,09	n.a.	n.a.	5,5
20.	Jaguar	84,78	n.a.	n.a.	23,3
21.	Land Rover	83,34	n.a.	n.a.	19,7

Miből jöttek össze a százalékos értékek?

Kiskereskedelmi tevékenyég

• A bemutatóterem: a showroom felszereltsége, kinézete, kényelme, tisztasága és higiéniája; parkolási lehetőségek a bemutatóteremnél; virtuális bemutatóterem megléte és használhatósága.

• Az értékesítő teljesítménye: udvariasság és kedvesség; a jármű fő jellemzőinek és technológiájának magyarázata; az eladó őszintesége és válaszkészsége; a különböző modellek ismerete; a különböző pénzügyi/lízing lehetőségek ismerete; mennyire volt könnyű és érthető a papírmunka.

• A vásárlás: lehetőség a finanszírozási lehetőségek személyre szabására; a kínált modellek és felszereltségek kiválasztása; a vételár alkuja.

• Átadás-átvételi folyamat: milyen gyakran kommunikáltak a vásárlóval, miközben a jármű átadására/átvételére várt; a jármű jellemzőinek és kezelőszerveinek magyarázata; az átadás-átvételi folyamat alaposssága; az átadott jármű állapota; az átadás lebonyolításához szükséges idő.

A szervizközpont tevékenysége

• Szolgáltatások: parkolási lehetőségek; tisztaság és higiénia; a váróterem és a járműátadó területek kényelme és elérhető szolgáltatásai (például wifi, kávé), a Covid-korlátozásokra vonatkozó rendelkezések.

• Csereautó: rendelkezésre áll-e; a csereautót intéző személyzet alkalmassága.

• Kommunikáció: információadás a javítás állásáról és költségeiről; a magyarázatok világossága és alaposssága; a papírmunka és a díjak egyértelműsége.

• Javítás: a munka minősége, a határidő betartása, ár-érték arány.

Fotók: *Lexus, Toyota, Newspress*

Infografika: *https://www.autoexpress.co.uk/*

Forrás:
https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/jol-szerepeltek-toyota-es-lexus-markakeresekedesek-az-autoexpress-olvasoi-felmeresen