

ÅF Barometern Göteborg & Stockholm Bilhandlares anseende 2013



TNS Sifo

ÅF Barometern 2013

© TNS

Fakta om undersökningen

Bakgrund

Återförsäljarens uppgift är att sälja bilar, service och tilläggstjänster på ett sätt som ger ett varaktigt värde för kunderna - så att de köper nästa bil av samma märke, på samma ställe.

Bilägare har starka åsikter om återförsäljare - och de berättar gärna om positivt och negativt för vänner och familj. Anseende och rykte kan därför vara avgörande för hur konkurrenskraftig och därmed framgångsrik bilhandlaren kan bli.

Bor du i en storstadsregion kan du som kund välja mellan flera olika återförsäljare som säljer samma märken. **Kännedom och anseende avgör valet av återförsäljare.**

Resultatet visar en stor spridning i anseende mellan återförsäljarna.

Pålitlig, förtroendeingivande personal och hög kvalitet i produkter, tjänster och eftermarknad är viktigast för ett gott anseende. Pris har ett svagare samband med anseende.

Om undersökningen

Syftet är att kartlägga kännedom och anseende för de största återförsäljarna och deras anläggningar, som säljer nya och begagnade bilar i Göteborgs- och Stockholmsområdet.

4341 bilförare (1513 i Göteborg och 2828 i Stockholm) i åldrarna 18-75 år har deltagit i undersökningen. Intervjuerna gav sammanlagt 16 833 utvärderingar av de berörda återförsäljarna.

Intervjuerna genomfördes april - maj 2013 via TNS Sifos internetpanel.

Sedan 1989 har TNS SIFO en dedikerad expertis som enbart arbetar med undersökningar för och av fordonsindustrin. Vi har genomfört studien på eget initiativ.

För mer information, kontakta gärna Christina Ceder, ansvarig konsult, TNS SIFO, 031-7273902 eller christina.ceder@tns-sifo.se

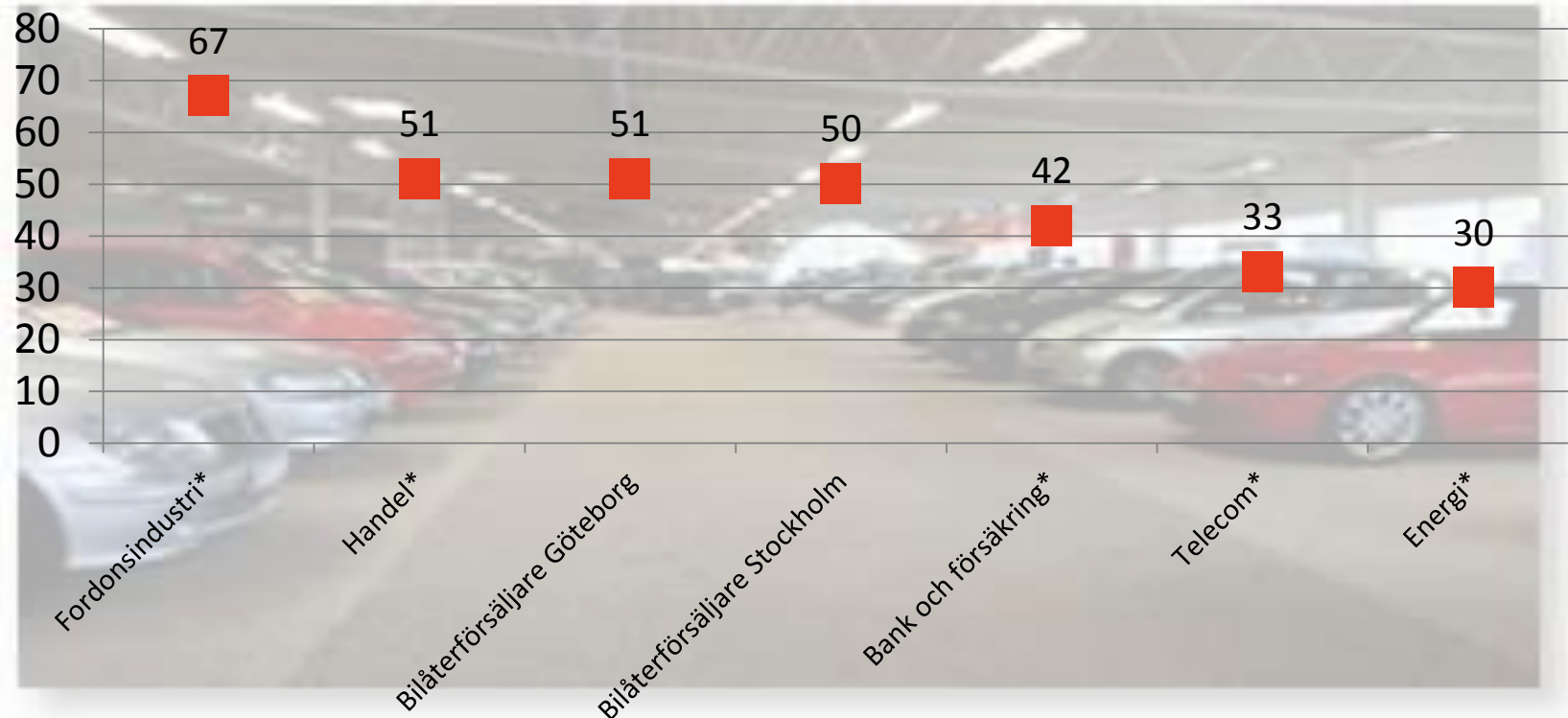
Sammanfattning

Anseende och kännedom

- **Bilia Group BMW och Toyota Center Bäckebo har återförsäljarna med bäst anseende i Göteborg mätt på anläggningsnivå.**
- **Toyota Center Saltsjö-Boo , Bavaria Stockholm och Lindgrens Bil Värmdö har återförsäljarna med bäst anseende i Stockholm mätt på anläggningsnivå.**
- Det är en stor spridning i anseende, från toppvärde på 73 till bottenvärde på 31. Jämfört med de branscher som utvärderas i TNS Sifos stora anseendemätning, som genomfördes tidigare i år, ligger bilhandlarna bra till.
- Nästan två tredjedelar av respondenterna(64%) anser att förtroendeingivande bemötande från säljarens är mycket viktigt eller direkt avgörande för köpbeslut.
- Även en bra verkstad är mycket viktigt eller avgörande för köpbeslut anser nästan hälften av respondenterna.

”It takes 20 years to build a reputation and five minutes to ruin it. If you think about that, you'll do things differently.” (Warren Buffet)

Hur placerar sig bilåterförsäljarna jämför med andra branscher?

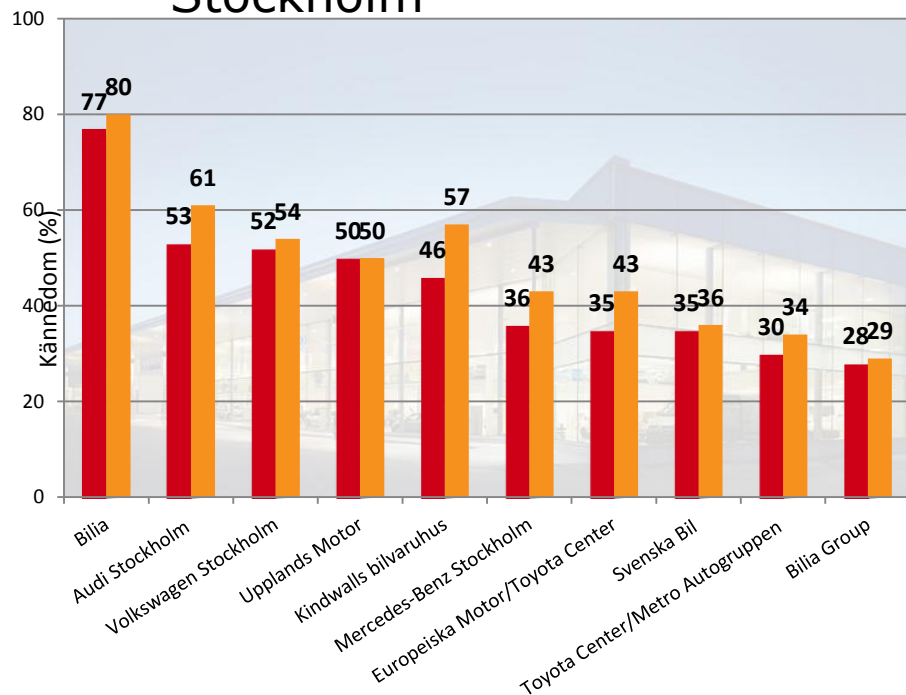


* Från TNS Sifos Anseendeundersökning 2013

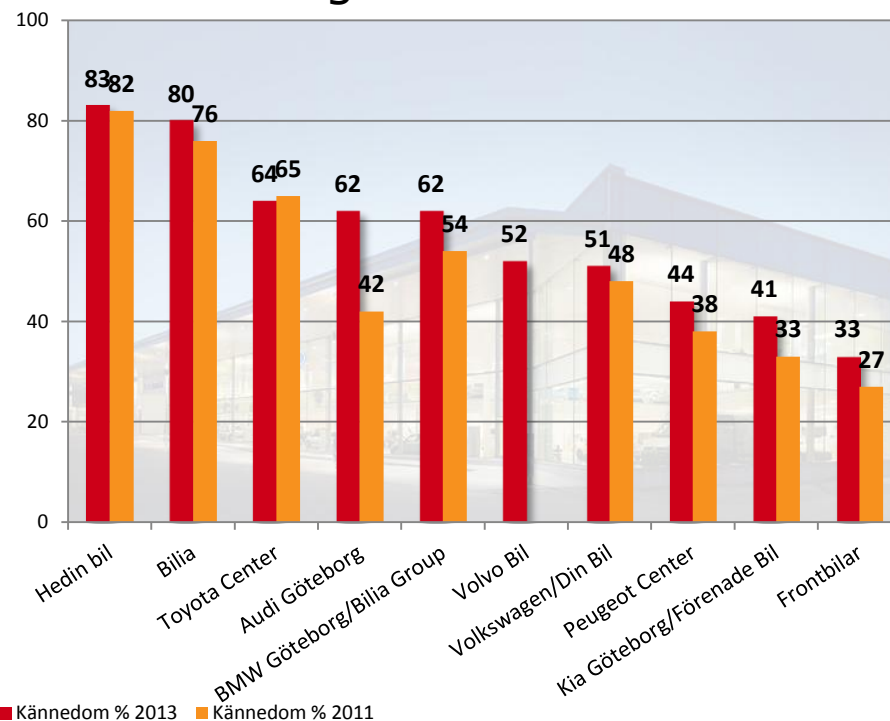
Kännedom

Ranking av återförsäljare (**grupp**) – Topp 10

Stockholm



Göteborg



Index ej beräknat för återförsäljare/ anläggningar med färre än 50 utvärderingar



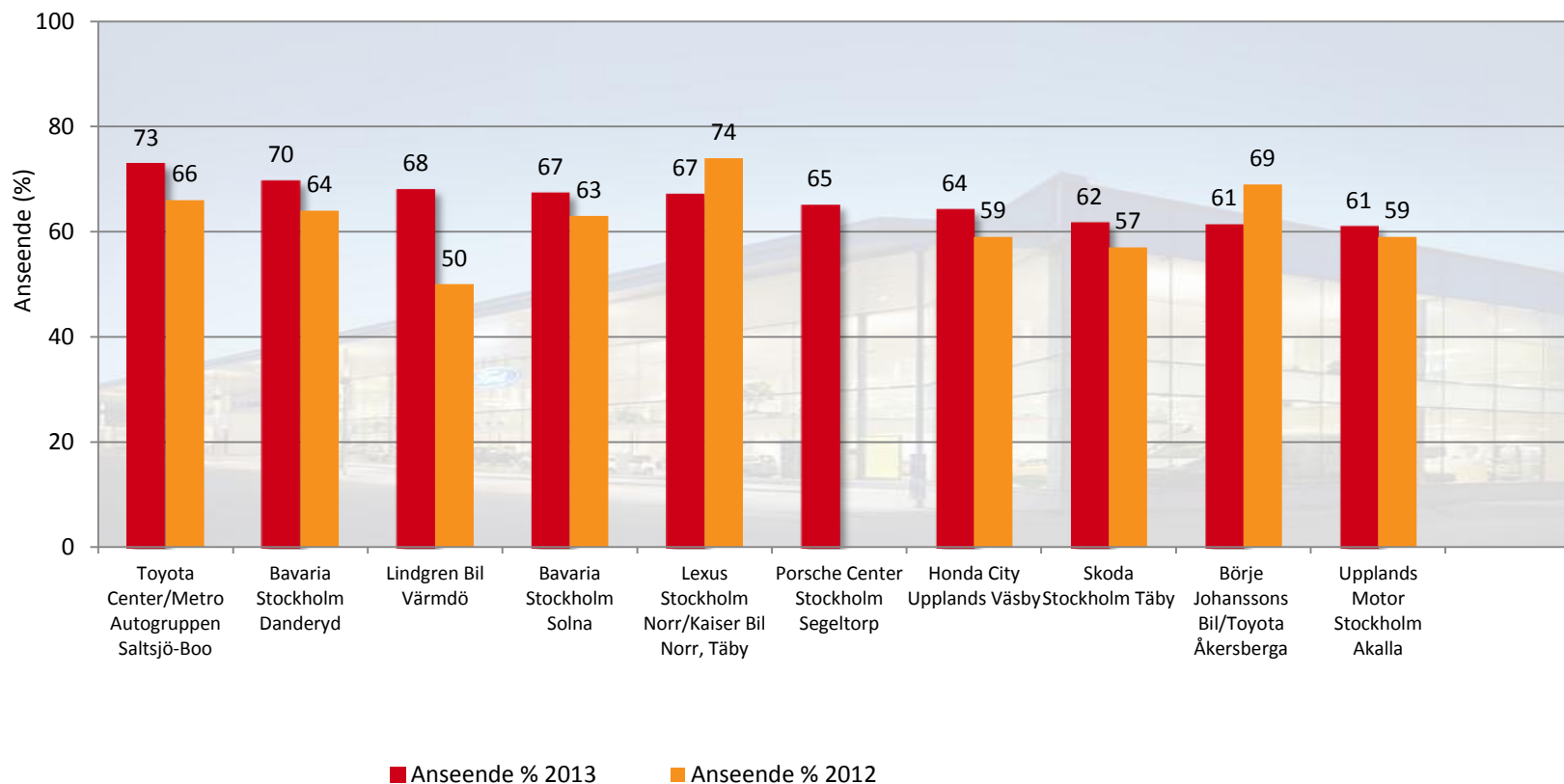
TNS Sifo

ÅF Barometern 2013

© TNS

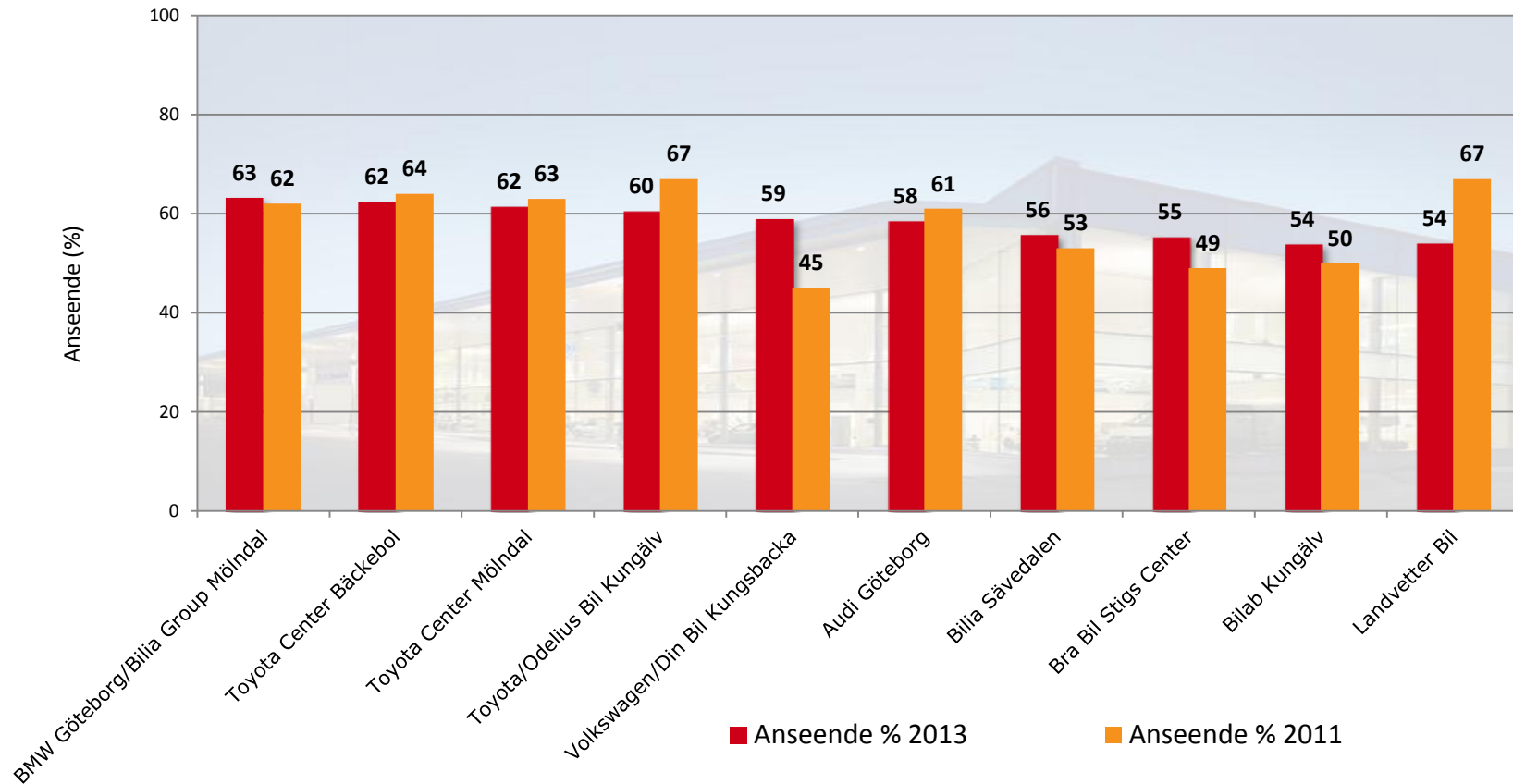
Anseende

Ranking av anläggningar i **Stockholmsregionen** Top 10



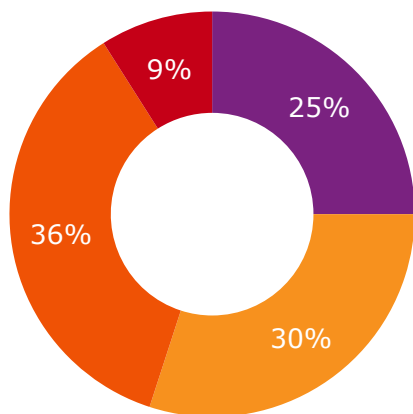
Anseende på **anläggningsnivå**

Ranking av återförsäljare i **Göteborgsområdet** 2013

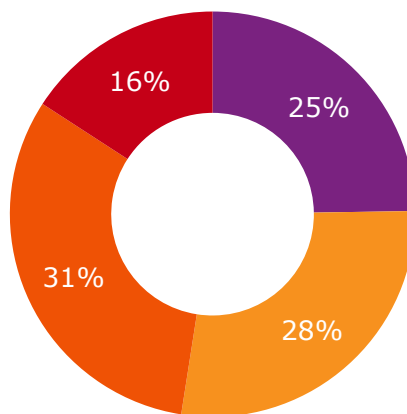


Hur viktigt är följande när du funderar på att köpa en bil? (resultat från Stockholm)

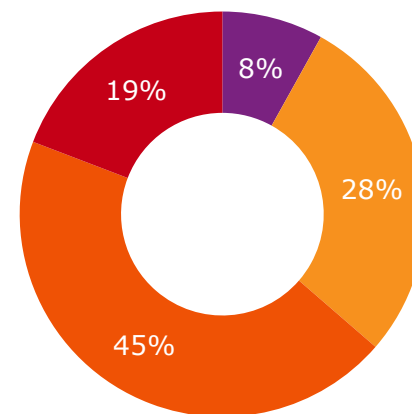
ÅF har en verkstad med bra rykte



Det är ett speciellt bilmärke



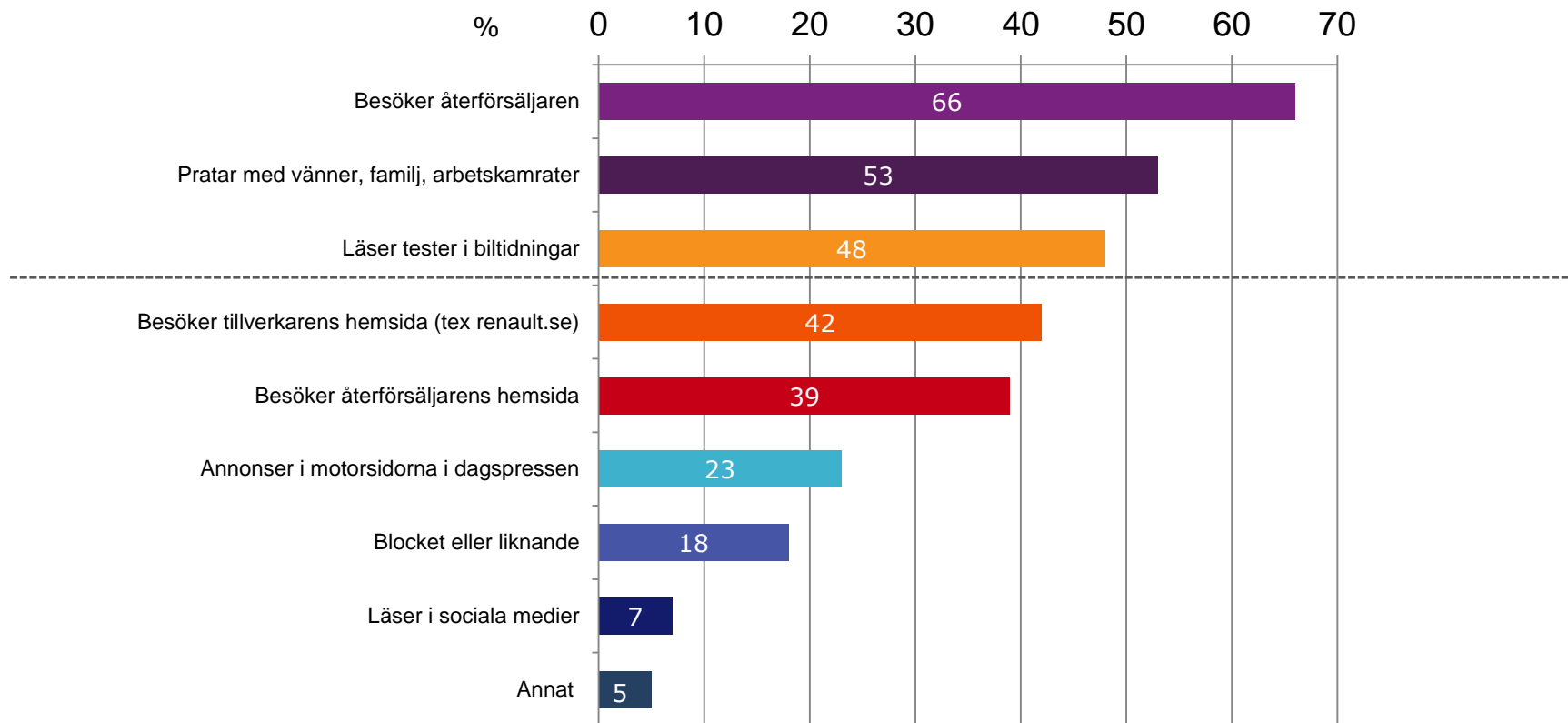
Bra förtroendeingivande bemötande från säljare



■ Mindre viktigt för köpbeslut ■ Viktigt för köpbeslut ■ Mycket viktigt för köpbeslut ■ Avgörande för köpbeslut

Vilka är de tre första stegen vid köp av en bil?

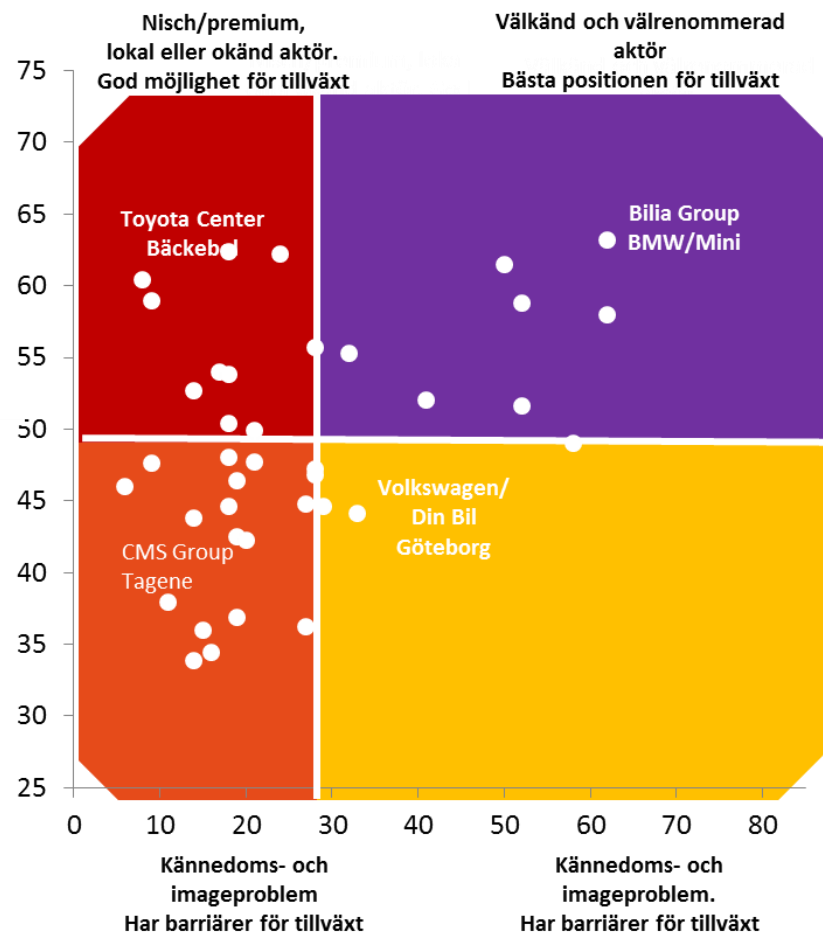
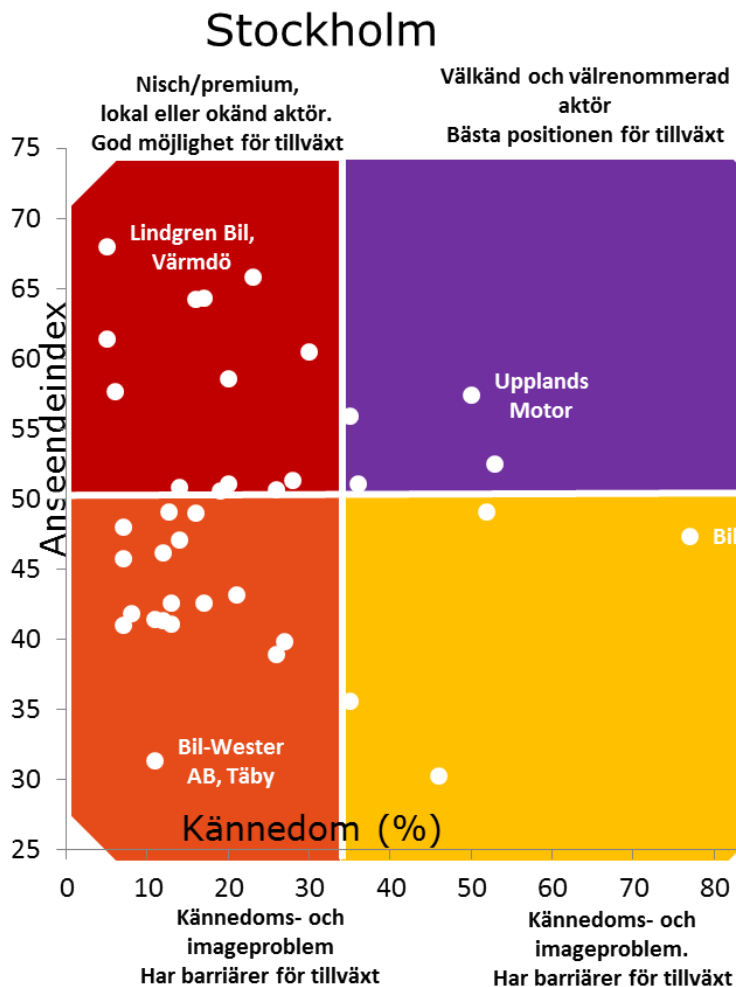
Resultat för Göteborg



Kännedom och anseende 2013

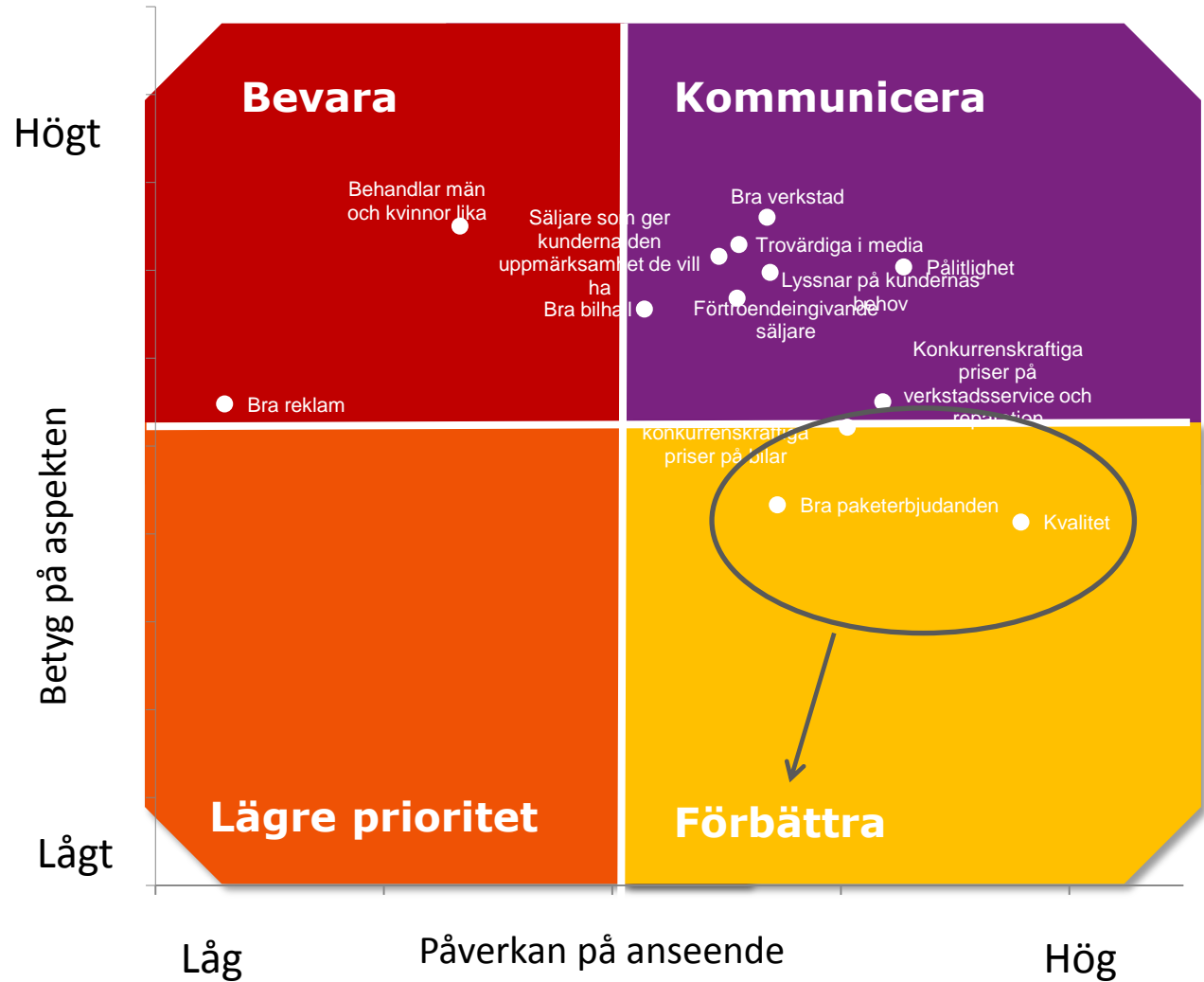
Graferna visar faktiska siffror för några ÅF från mätningen 2013.

Göteborg



Hur kan man förbättra anseendet?

En unik matris tas fram för varje återförsäljare där man tydligt kan identifiera inte bara förbättringsområden utan även områden som återförsäljaren kan kommunicera som styrkor för just den här återförsäljaren.



Bilägare har starka åsikter om återförsäljare

- TNS SIFO ingår i TNS-koncernen och vi är, sedan mer än 50 år, världens största leverantör av undersökningar och beslutsunderlag till fordonsindustrin.
 - I Sverige har vi sedan 1989 haft en dedikerad organisation som enbart arbetar med undersökningar för fordonsindustrin.
- Vi arbetar med tillverkare och deras distributörer/importörer. Vi hjälper dem att värdera hur framtidens bilmodeller ska se ut, hur serviceorganisationer ska fungera, hur kommunikationen fungerar - allt som har med bilindustrin och dess interaktion med sina kunder att göra.
- Vi pratar med över hundratusen bilägare varje år enbart i Sverige. Vad som ofta kommer fram är att bilägare har starka åsikter om återförsäljare.
 - Man berättar både om positiva upplevelser och om negativa - man berättar för vänner och för familj. Dessa berättelser förs ofta vidare, så en återförsäljare kan lätt få ett rykte om sig att t.ex. ha säljare som är mer intresserade av att fika med sina kollegor än att prata med potentiella kunder.
- TNS Sifo har nu genomfört den tredje ÅF Barometern. Tidigare mätningar var 2011 - Göteborg och 2012 Stockholm. Den här gången mäts återförsäljare i både Göteborg och Stockholm.



Vi mäter anseende – vad är det?

TNS SIFO:s anseendeindex

Ett beprövat nyckeltal som täcker alla huvudsakliga dimensioner för att värdera företagets anseende



Detaljfrågor

Varje återförsäljare är utvärderad på 16 detaljfrågor

Frågeområde

Anseendeindex

Bilhall

Bilerbudande

Säljare

Verkstad

Reklam och media

Detaljfrågor

1. Övergripande rykte/anseende är hos allmänheten

2. Personliga intryck totalt sätt

3. Pålitlighet

4. Kvalitet på produkter och tjänster

5. Ekonomisk framgång

6. Har en bra bilhall

7. Erbjuder konkurrenskraftiga priser på bilar

8. Har bra paketerbudanden (bil + andra produkter, tjänster)

9. Har förtroendeingivande säljare

10. Har säljare som ger kunderna den uppmärksamhet de vill ha

11. Har säljare som lyssnar på kundernas behov

12. Har säljare som behandlar män och kvinnor lika

13. Har en bra verkstad (service, reparation)

14. Erbjuder konkurrenskraftiga priser på verkstadservice och reparation

15. Har bra reklam

Följande återförsäljare finns med i Stockholm

Autocar Åkersberga
Autoexpo Kista
Autoexpo Nacka
Autopunkten Stockholm
Enskede
Bavaria Stockholm Danderyd
Bavaria Stockholm Solna
Bavaria Stockholm Vällingby
Bernats Bil Skogås
Bilfirma Lars Pettersson
Södertälje
Bilforum Kungsängen
Bilia Haga Norra
Aftén Bil Åkersberga
Audi Stockholm Danderyd
Audi Stockholm Hammarby
Sjöstad
Audi Stockholm Järva Krog
Audi Stockholm Smista
Audi Stockholm Södertälje
Bilia Täby
Bilia Uppsala
Bilia Åkersberga
Bilia Group Nacka
Bilia Group Segeltorp
Bilkompaniet Enköping
Bilkompaniet Upplands-Bro
Bil-Wester AB Täby
Birka & Brem-Bil Södertälje
Bra Bil Bålsta
Bra Bil Kungsängen
Bra Bil Vallentuna

Bra Bil Volvo Center/Upplands-
Väsby
Börje Johanssons Bil/Toyota
Åkersberga
Callisma Danderyd
Citroën Center Spånga
Cittraverkstaden Åkersberga
Dahlbacka Bil Saltsjö-Boo
Europeiska Motor/Toyota Center
Arlandastad
Europeiska Motor/Toyota Center
Rissne
Europeiska Motor/Toyota Center
Täby
Europeiska Motor/Toyota Center
Vällingby
Exclusive Cars Hägersten
Honda City Upplands Väsby
Järna Bilcentrum Järna
Kindwalls bilvaruhus Barkarby
Kindwalls bilvaruhus Sätra
Lagerstedts Bil Haninge
Lexus Stockholm Norr/Kaiser Bil
Norr, Täby
Lexus Stockholm Söder/Kaiser Bil
Söder, Boliden
Lindgren Bil Värmdö
Lindholm Bil Haninge
Lindholm Bil Värmdö
Länna Bilcenter Skogås
Mercedes-Benz Stockholm Akalla
Mercedes-Benz Stockholm Danderyd

Mercedes-Benz Stockholm Södertälje
Mitsubishi Stockholm Center Vällingby
Olofsson Bil Haninge
Olofsson Bil Nacka
Opel Center Segeltorp
Peugeot Haninge Handen
Peugeot Sätra Skärholmen
Peugeot Väsby Upplands Väsby
Porsche Center Stockholm Segeltorp
Risbergs Bil Täby
Rosenholtz Bil Gustavsberg
Skoda Stockholm Bromma
Skoda Stockholm Sätra
Skoda Stockholm Södertälje
Skoda Stockholm Täby
Smiths Bil Järfälla
Stilbil/Turebergs Bilcenter Upplands
Väsby
Svenska Bil Akalla
Svenska Bil Segeltorp
Torvalla Bil Haninge
Torvalla Bil Sätra
Toyota Center/Metro Autogruppen
Haninge
Toyota Center/Metro Autogruppen
Kungens Kurva
Toyota Center/Metro Autogruppen
Saltsjö-Boo
Toyota Center/Metro Autogruppen
Södertälje
Upplands Motor Arlandastad

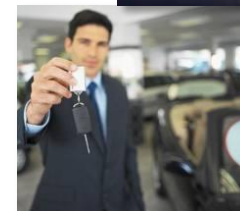
Upplands Motor Stockholm Akalla
Wahlström Nielsen Bil Skärholmen
Vallentuna Motor Vallentuna
Veho Bil Kungens Kurva
Volkswagen Stockholm Akalla
Volkswagen Stockholm Bromma
Volkswagen Stockholm Hammarby
Sjöstad
Volkswagen Stockholm Södertälje
Volkswagen Stockholm Täby
World Auto Gustavsberg



Följande återförsäljare finns med i Göteborg

Audi Göteborg
Bilab Kungälv
Bilia Eklanda Ford
Bilia Kungsbacka
Bilia Kungälv
Bilia Sisjön
Bilia Stenungsund
Bilia Sävedalen
Bilia Group (BMW/Mini) Mölndal
Bra Bil Stigs Center
CMS Group Biskopsgården
CMS Group Lindholmen
CMS Group Tagene
Eklunds Bil Ringön
Frontbilar Sisjön
Frontbilar Tagene
Frölunda Bilcenter Västra Frölunda
Hedin Bil Bilvaruhuset Mölndal
Hedin Bil Hisings-Kärra
Hedin Bil Mölndalsvägen
Hedin Bil Tagene
Hedin Bil US Center (Åbro, Mölndal)
Hurtigs Bil Kungälv

Kareby Bil
KIA Göteborg/Förenade Bil Eklanda, Mölndal
Kongahälla Bilcity Kungälv
Kungsbacka Bilcentrum Kungsbacka
Landvetter Bil Landvetter
Lexus Göteborg/Förenade Bil Eklanda, Mölndal
Magnusson Bil Surte
Peugeot Center Hisingen
Peugeot Center Västra Frölunda
Porsche Center Eklanda, Mölndal
Skoda Göteborg/Autoforum Bäckebo
Skoda Göteborg/Autoforum Mölndal
Svenska Bil Högsbo
Toyota Center Bäckebo
Toyota Center Mölndal
Toyota/Motor Trend Kungsbacka
Toyota/Odelius Bil Kungälv
Volkswagen/Din Bil Göteborg
Volkswagen/Din Bil Kungsbacka
Volkswagen/Din Bil Sisjön
Volvo Bil Volvo City/Torslanda



Kontaktinformation

För information om undersökningen kontakta:



Christina Ceder

TNS Sifo

031-727 39 02

christina.ceder@tns-sifo.se



TNS Sifo

ÅF Barometern 2013

© TNS