

Porsche vorn beim Schwacke Marken-Monitor

Audi konnte den Sieg 2016 beim Schwacke Marken-Monitor in der Gruppe der Premiumhersteller mit einer Note von 2,27 erfolgreich verteidigen und sich in der Rendite-Zufriedenheit nochmals um 0,29 Notenpunkte auf 2,59 im Vergleich zum Vorjahr verbessern. Volkswagen konnte seine starke Position bei den deutschen Volumenfabrikaten trotz der schwierigen Gesamtsituation gegen Opel und Ford ebenfalls behaupten und erzielte ein Ergebnis von 2,44 in der Gesamtzufriedenheit. Allerdings ist Opel mit einem Abstand von gerade einmal 0,01 Notenpunkten VW dicht auf den Fersen.

Die höchste Gesamtzufriedenheit über alle strategischen Gruppen hinweg konnte in diesem Jahr erneut Porsche zugeschrieben werden. Mit einer Verbesserung auf 2,20 erzielte der Hersteller darüber hinaus auch den Gruppensieg bei den Nischenfabrikaten. Mit einer außergewöhnlichen Verbesserung von 1,03 Notenpunkten konnte Porsche dabei die Renditezufriedenheit nochmals auf 1,79 erhöhen.

Bei den großen Importeuren zeigte sich ein unverändertes Bild in der Reihenfolge. Skoda siegte im zweiten Jahr in Folge vor Seat und Toyota mit einer Gesamtzufriedenheit von 2,61. Die Verbesserung der Zufriedenheit der Händler mit ihrem Importeur Volvo setzt sich auch in diesem Jahr fort. Der gesteigerte Wert auf 2,31 ermöglicht es Volvo, den Gruppensieg weiter auszubauen und den Abstand zu Mazda und Mitsubishi zu vergrößern. Vor allem in den Beziehungsfeldern „Gebrauchtwagengeschäft“ und „After-Sales“ konnte der Importeur punkten.

Neben den Preisen in den fünf strategischen Gruppen wurde auch in diesem Jahr der Nachhaltigkeitssieger im Rahmen der Studie ermittelt. In dieser Kategorie werden seit 2015 die zufriedenheitsrelevanten Aspekte in Bezug auf die stetige, nachhaltige Optimierung der Händler-Hersteller-Beziehung analysiert. Dabei liefern vier Kriterien die Grundlage für die Indexberechnung. Nach Audi im vergangenen Jahr konnte sich in diesem Jahr Volvo an die Spitze setzen. Dies dokumentiert die kontinuierliche Verbesserung der Händlerzufriedenheit in den vergangenen Jahren. Lag Volvo im Gesamtranking 2014 noch auf Platz 15, konnte man sich in 2015 auf Platz 7 verbessern.

2016 ist Volvo dann in die Top 3 aufgestiegen. Eine Entwicklung die den Sieg im Bereich Nachhaltigkeit mehr als rechtfertigt.

Insgesamt zeigt der Schwacke Marken-Monitor 2016, dass die intensive Arbeit aller Beteiligten an der Beziehung zwischen Handel und Hersteller Früchte trägt. Der Schwacke Marken-Monitor wird hierbei von allen Herstellern als Instrument zur Identifizierung von Optimierungspotentialen angenommen.

Seit 19 Jahren untersucht Schwacke in einer jährlichen, groß angelegten Studie das Verhältnis zwischen Automobilhandel und Herstellern. Hierzu vergab Schwacke die wissenschaftliche Leitung der Studie auch in diesem Jahr wieder an das Institut für Automobilwirtschaft unter der Leitung von Prof. Dr. Reindl. Mit der Durchführung der rund 1000 Interviews wurde erneut „puls Marktforschung“ beauftragt.

Erstmals in diesem Jahr wurde die Anzahl der abgefragten Einzelkriterien auf 37 erhöht, um ein noch detaillierteres und transparenteres Gesamtbild der Beziehungsqualität zwischen Handel und Hersteller im deutschen Automobilmarkt liefern zu können. Die Bewertung der einzelnen Beziehungsfelder erfolgt dabei im Schulnotensystem.

Ein weiteres Novum stellte das Konzept zur Vorstellung der Ergebnisse dar. „Bedingt durch die kurzfristige Absage der AMI und somit auch der Marken-Monitor-Preisverleihung, haben wir uns entschieden, die Sieger der jeweiligen Klassen im Rahmen einer Roadshow zu besuchen“, erklärt Thorsten Barg die geänderte Vorgehensweise in diesem Jahr. „Eine Entscheidung, die sich als lohnenswerte Investition herausgestellt hat. Denn noch nie waren die Diskussionen mit den Beteiligten so intensiv und aufschlussreich, wie in diesem Jahr“, so Thorsten Barg weiter. (ampnet/Sm)

Die Reihenfolge der Marken samt Durchschnittlicher Gesamtzufriedenheit:

Porsche, 2,20
Audi 2,27
Volvo 2,31
Mercedes-Benz 2,32
Mini 2,39
Smart 2,40
Mazda 2,41
Mitsubishi 2,43
Volkswagen 2,44
Opel 2,45

BMW 2,46

Jaguar / Land Rover 2,47

Subaru 2,48

Skoda 2,61

Ford 2,65

Seat 2,71

Suzuki 2,72

Toyota 2,73

Nissan 2,74

Dacia 2,76

Renault 2,77

Hyundai 2,81

Kia 2,83

Peugeot 2,85

Fiat 2,90

Honda 2,99

Citroen 3,17

Bilder zum Artikel

