

Incontro stampa

“UNACMA per i dealer, le politiche, le realizzazioni, i progetti”

“Indagine sul grado di soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore”

10 Novembre 2010
sala TRIO - Centro Servizi Blocco B



“Indagine sul grado di soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore”

L'analisi prende il via nel 2009, in collaborazione con altri membri del CLIMMAR (Centre de Liaison International des Marchands de Machines Agricoles et des Réparateurs – www.climmar.com) per comprendere a livello europeo lo stato di soddisfazione dei concessionari trattori nei confronti dei loro fornitori.

Vista l'importanza della posta in gioco l'Unacma di proporre l'indagine a tutti i concessionari e non solamente agli associati, proprio per dare la maggiore significatività possibile alla stessa.

L'indagine viene condotta alla fine dell'estate 2009, inviando un questionario, perfettamente conforme al questionario inviato negli altri paesi europei, in modo da garantire un possibile confronto tra le diverse nazioni. Il questionario viene inviato a circa 800 concessionari, e il tasso di risposta è del 25%, così suddiviso per gruppi:

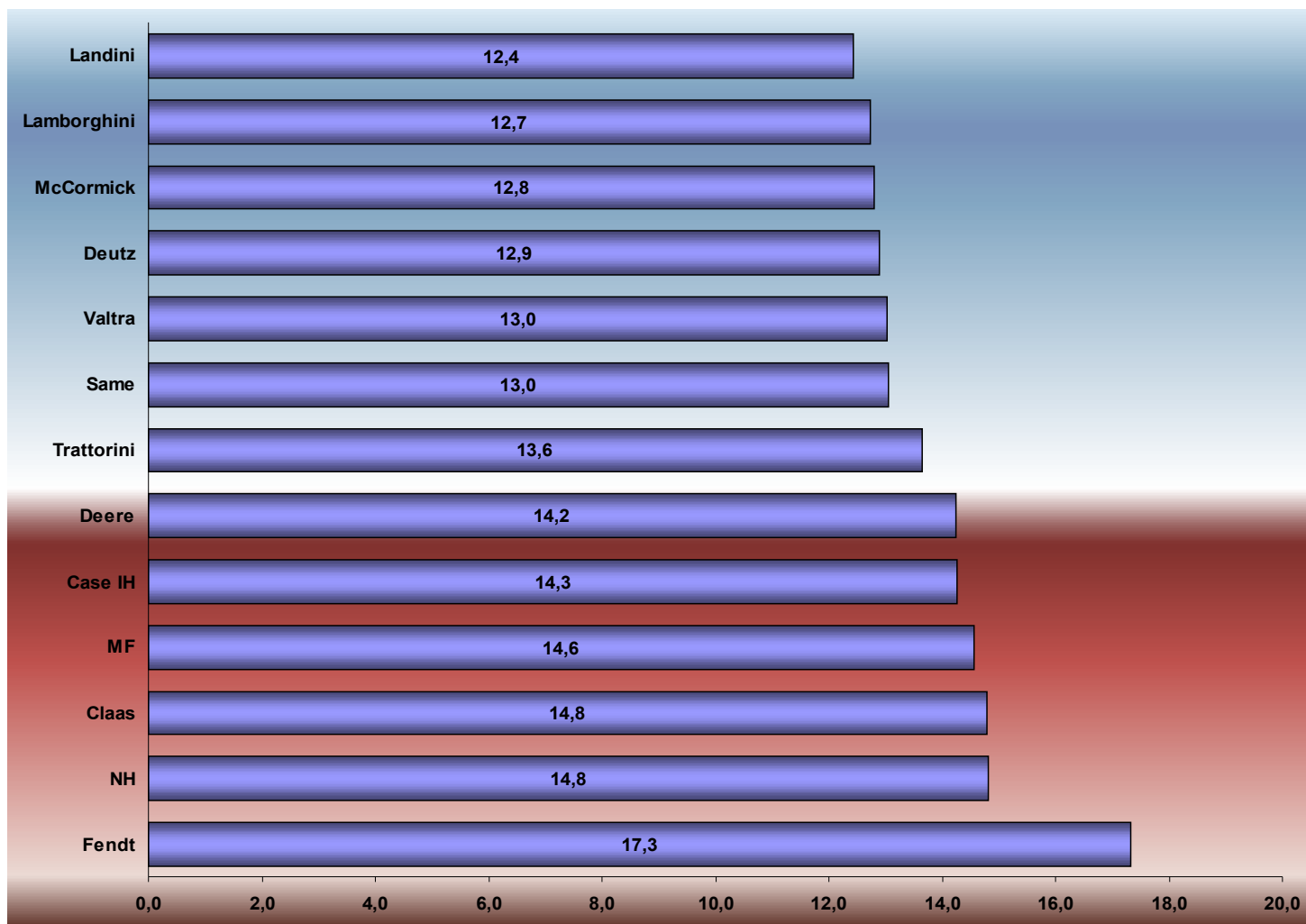
- 26 gruppo CNH
- 50 gruppo SLHD
- 26 gruppo ARGO
- 31 gruppo AGCO
- 15 John Deere
- 12 Claas
- 47 Trattorini

Le 53 domande toccano i principali campi di relazione tra concessionaria e costruttore (vedi questionario allegato), e vengono riassunte nelle seguenti sezioni:

- I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO
- II. VENDITA DI TRATTORI
- III. MARKETING RICAMBI
- IV. SERVIZIO POST VENDITA E GARANZIA
- V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI
- VI. PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO
- VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO
- VIII. FORMAZIONE
- IX. MANAGEMENT
- X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI
- XI. REDDITIVITA '
- XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI

I risultati dell'analisi vengono presentati all'Agridealerday 2009 di Bologna.

A livello generale la soddisfazione globale dei concessionari si situa a 13,7/20, ma con forti variazioni per marchio rappresentato, (vedi diagramma a seguire)



Inoltre a livello di singola sezione si notano forti diversità tra i marchi, come sottolinea la tabella qui a seguire che illustra i punti significativamente di “forza” di ogni singolo marchio (in verde) e quelli significativamente di “debolezza” (In rosso)

	NH	Case IH	Deutz	Lamborghini	Same	Landini	McCormick	Fendt	MF	Valtra	Deere	Claas	Trattorini
I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO	17,5	17,1	15,3	14,6	15,3	13,3	13,3	19,3	15,8	15,5	17,3	16,9	16,1
II. VENDITA DI TRATTORI	13,8	13,2	10,7	10,7	11,2	11,7	12,6	16,8	12,3	11,8	13,7	12,9	13,0
III. MARKETING RICAMBI	13,9	13,7	13,8	12,7	13,2	12,0	13,0	17,6	15,3	13,9	15,9	14,4	14,5
IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA	14,3	13,9	12,7	13,1	12,1	12,6	12,8	18,2	14,7	14,0	14,6	14,3	12,4
V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI	14,6	13,6	14,0	14,3	14,4	13,1	12,6	16,3	15,5	11,8	15,2	15,4	14,2
VI. PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO	13,3	13,0	10,3	11,1	10,4	10,7	10,5	15,6	12,2	11,1	11,9	13,7	10,6
VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO	13,9	13,7	13,6	13,9	14,0	12,5	12,2	17,8	14,1	13,9	14,9	14,8	13,7
VIII. FORMAZIONE	13,0	13,1	14,3	14,1	14,0	11,2	11,6	16,6	15,6	13,8	14,5	15,5	11,4
IX. IL MANAGEMENT	16,5	15,3	12,2	12,5	12,8	13,3	14,3	18,1	14,7	13,0	13,0	14,7	15,0
X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI	17,0	17,1	13,5	12,4	14,4	14,5	16,0	17,9	15,7	13,4	12,7	15,5	15,6
XI. REDDITIVITA'	14,1	12,0	8,3	8,4	10,0	8,6	9,6	14,6	12,5	8,8	10,0	12,5	12,9
XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI	15,9	13,6	11,0	10,3	10,9	11,7	12,2	16,3	12,7	10,4	12,3	13,9	13,3
Totale	14,8	14,3	12,9	12,7	13,0	12,4	12,8	17,3	14,6	13,0	14,2	14,8	13,6

Interessante anche vedere quali sono i punti giudicati in generale di maggior soddisfazione per i concessionari,

Solidità del vostro costruttore	16,8
Livello d'innovazione e di sviluppo	16,1
Immagine del costruttore nel mondo dell'agricoltura	15,9
Disponibilità dei ricambi	15,7
Il vostro grado di fiducia nei dirigenti del costruttore	15,7
Affidabilità dei trattori	15,6
Rispetto dei termini di consegna	15,6
Efficienza del sistema di ordinazione del costruttore per i ricambi	15,5
Il grado di fiducia dei dirigenti del costruttore nei vostri confronti	15,3
Qualità della documentazione tecnica	15,0

E quelli invece di minor soddisfazione

Qualità dei supporti informatici del costruttore (CD e altro) di sostegno alle vendite	12,6
Giudizio sulla disponibilità del costruttore a migliorare i suoi punti deboli	12,6
Rimborso degli interventi in garanzia	12,4
Qualità dei programmi di formazione del costruttore per gli addetti di magazzino	12,2
Livello di protezione del costruttore dal mercato parallelo	12,1
Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda	11,2
Possibilità di soluzioni di rinnovo gratuite	10,6
Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie	9,2
Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati	8,2
Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati	6,9

Interessante notare come il supporto alla vendita dei mezzi usati da parte dei costruttori, occupi l'ultima posizione del ranking.

E proprio da questi punti vogliamo cominciare la presentazione, seppure ancora parziale dell'indagine 2010, che è ancora in corso di svolgimento.

L'analisi è condotta sempre su 800 concessionari trattori, e al momento il tasso di risposta è pari al 13,4%. Il campione presenta una ripartizione tra i marchi molto simile allo scorso anno, tranne in un caso.

I dati definitivi dell'indagine saranno presentati al prossimo Agridealerday, ma non possiamo far notare alcune conferme dell'indagine 2009, che rimarcano lo stato di soddisfazione, e insoddisfazione, dei concessionari nel 2010.

Il dato globale mostra nel 2010 una valutazione della soddisfazione pari a 13,5/20 contro 13,7/20, del 2009, con un decremento percentuale del 2,2%. Negli allegati troverete una serie di grafici che mostrano per ognuna delle sezioni valutate il diagramma 2009 in colonna, mentre la linea unisce i punti di differenza percentuale che al momento abbiamo riscontrato per singolo marchio, rispetto al 2009.

Visto che si tratta ancora di un work in process, non reputiamo corretto dare dati precisi sui marchi. Saranno l'oggetto della prossima presentazione all'Agridealerday, appunto.

Interessante è però notare come si sono mosse le valutazioni dei singoli punti da un anno all'altro.

Se riprendiamo in mano i top ten, e i bottom ten dell'anno scorso osserviamo come fondamentalmente restino gli stessi tranne che nel caso della disponibilità dei ricambi e della qualità della documentazione tecnica che perdono entrambe 8 posizioni.

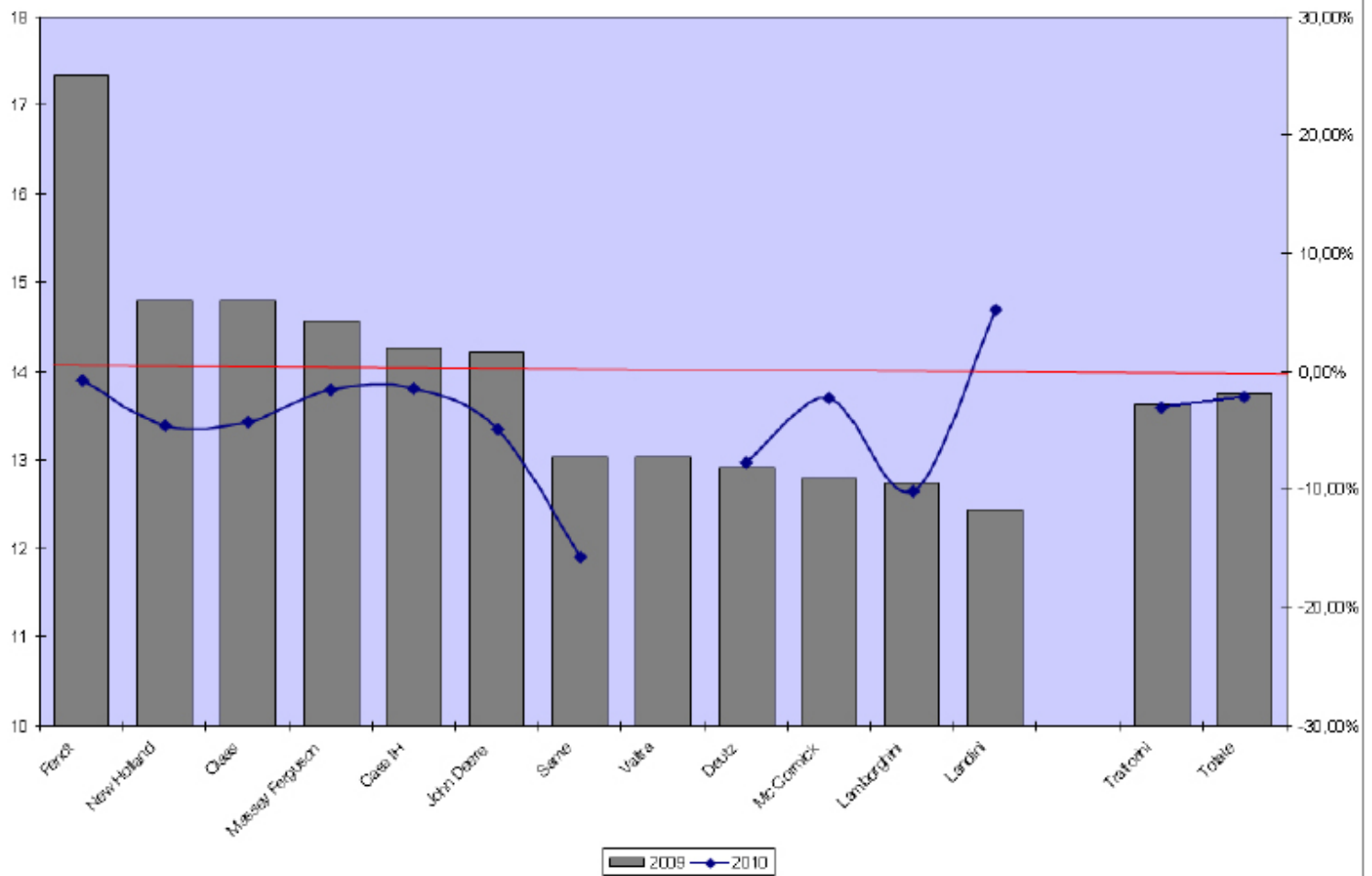
Item	Δ	Ranking 2009	Ranking 2010
Ritenete il vostro costruttore solido?	-2,6%	1	1
Come giudicate il suo livello di innovazione e di sviluppo	-3,3%	2	2
Come giudicate sia percepita l'immagine del vostro costruttore nel mondo dell'agricoltura	-2,8%	3	3
Disponibilità dei ricambi	-6,1%	4	12
Il vostro grado di fiducia nei dirigenti del costruttore	-3,3%	5	6
Come giudicate l'affidabilità dei trattori del vostro costruttore	-1,1%	6	4
Rispetto dei termini di consegna	-4,7%	7	9
Efficienza del sistema di ordini del costruttore per i ricambi	-3,9%	8	8
Come giudicate il grado di fiducia dei dirigenti del costruttore nei vostri confronti	-0,4%	9	5
Qualità della documentazione tecnica	-3,5%	10	18

Fanalino di coda è sempre il contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati, che perde un ulteriore 4,1%

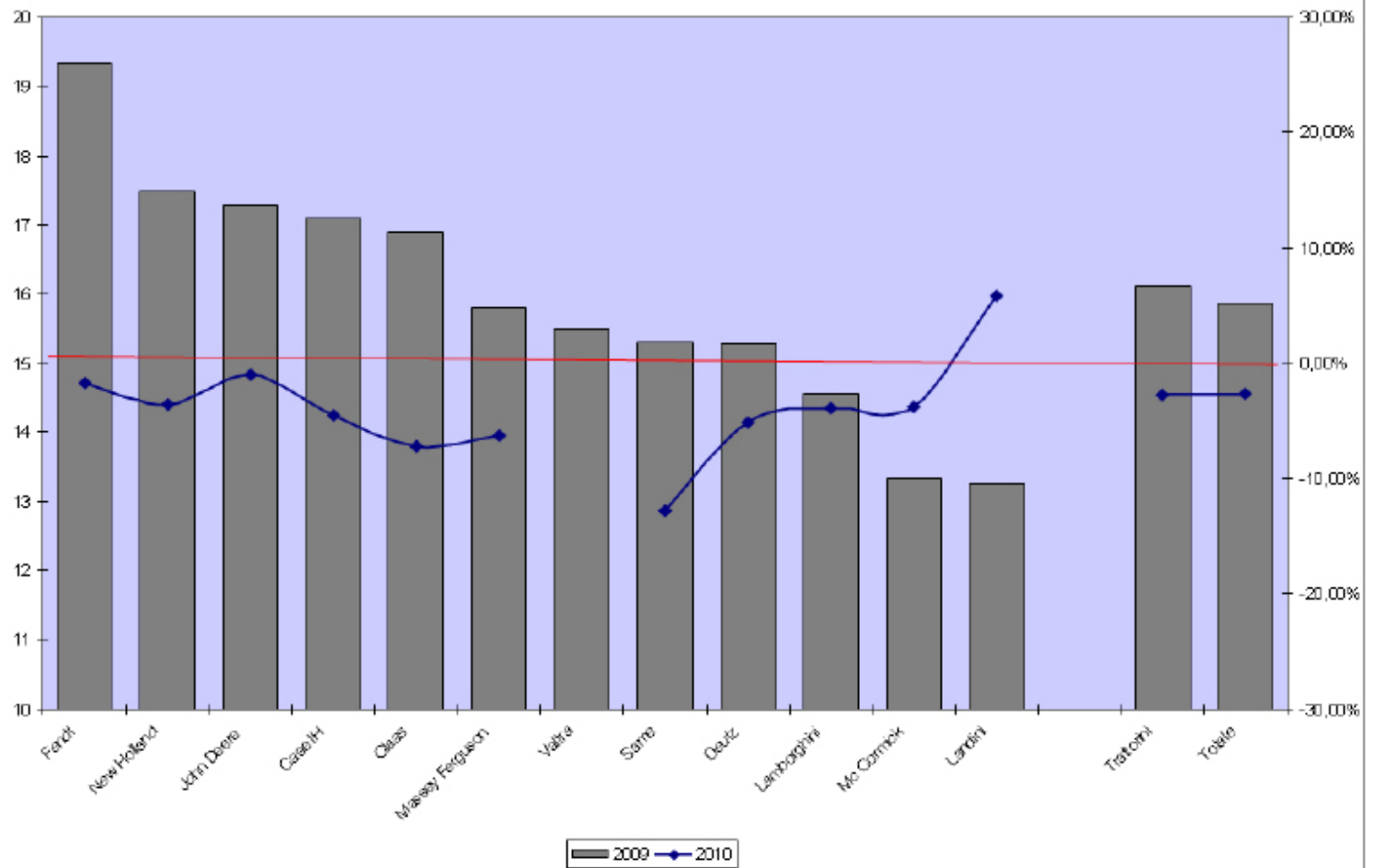
I file di questa sinopsi e degli allegati sono scaricabili dal seguente URL

www.agridealer.it/inchiesta2010

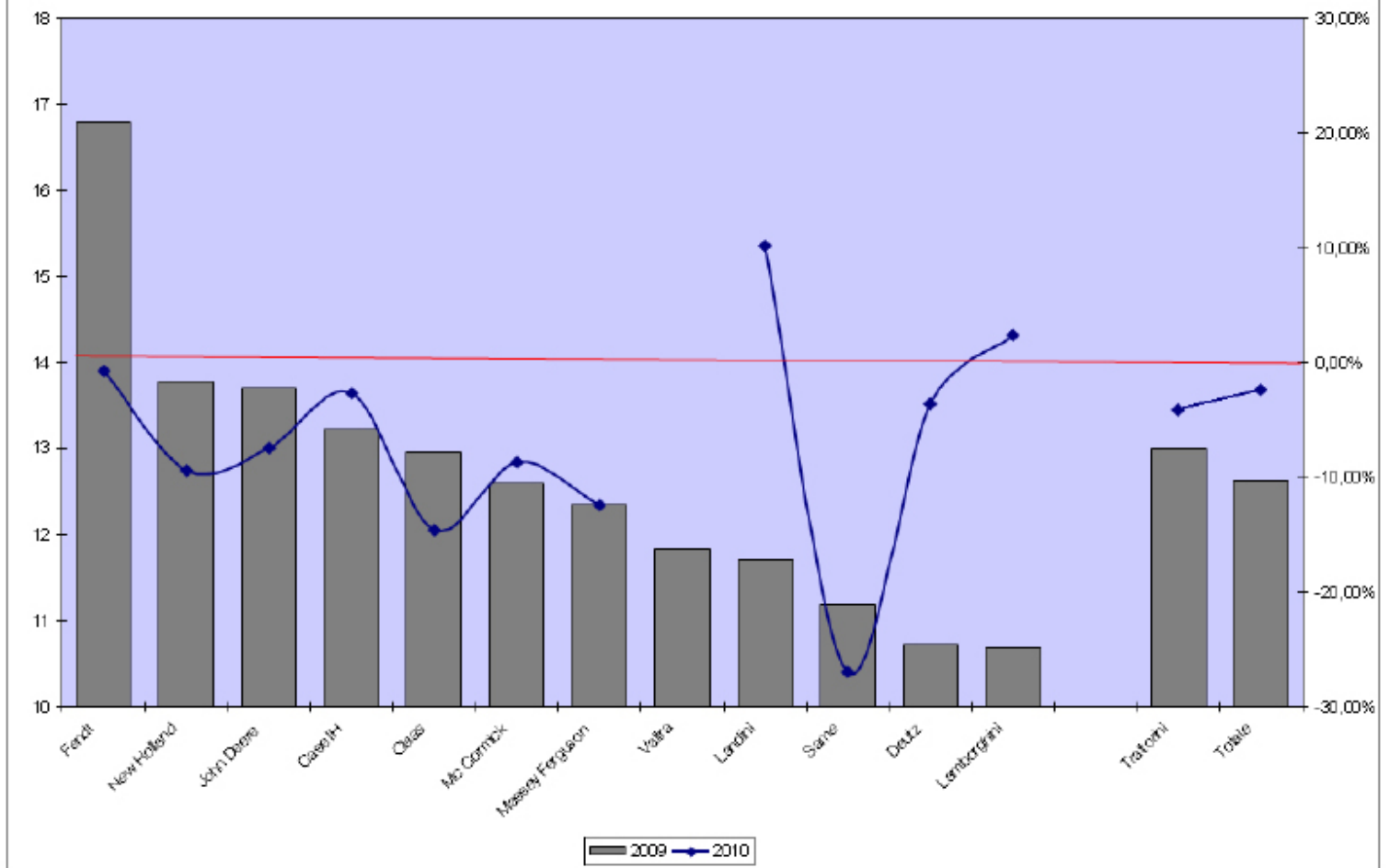
TOTALE - SODDISFAZIONE CON IL PROPRIO FABBRICANTE



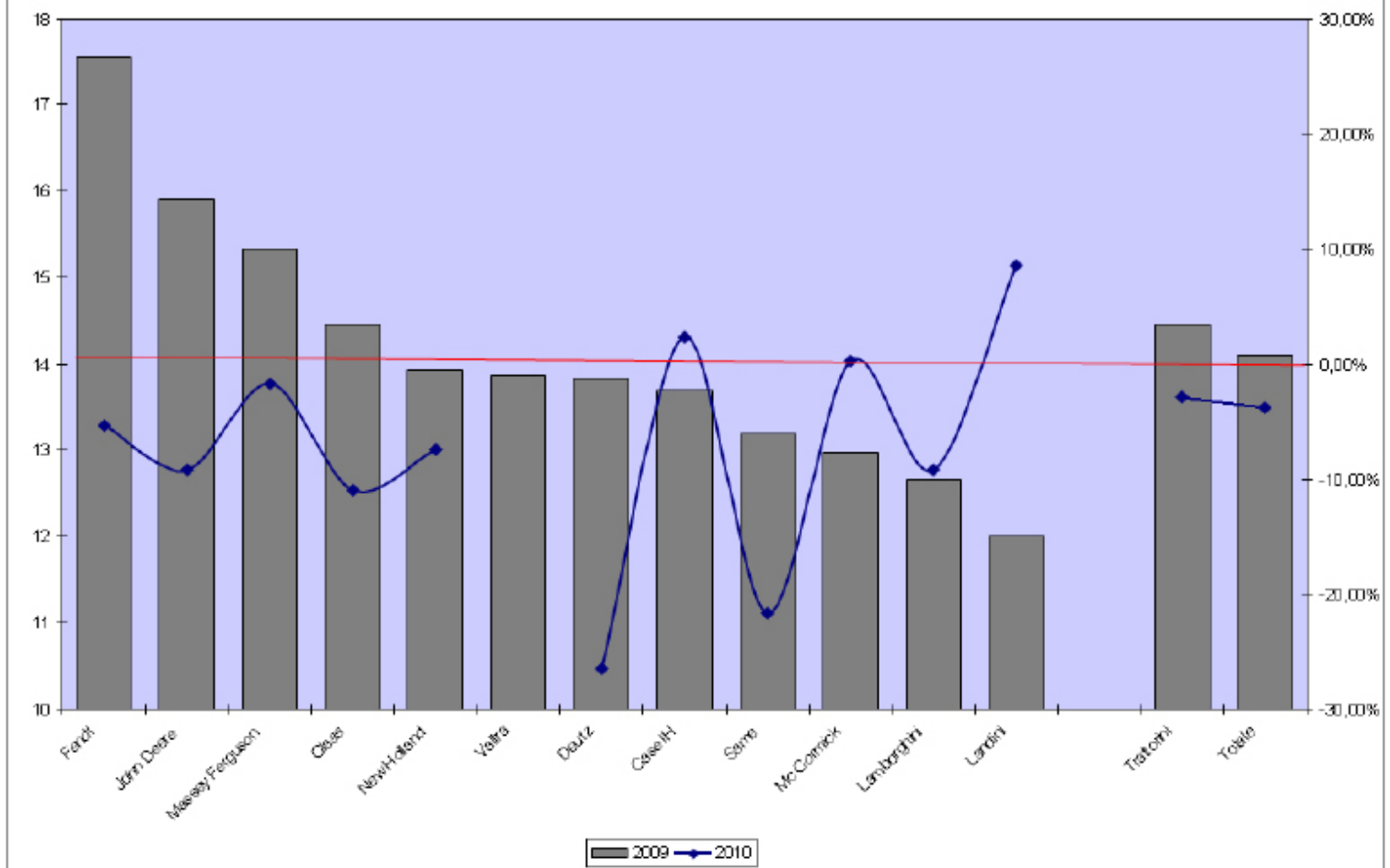
I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO



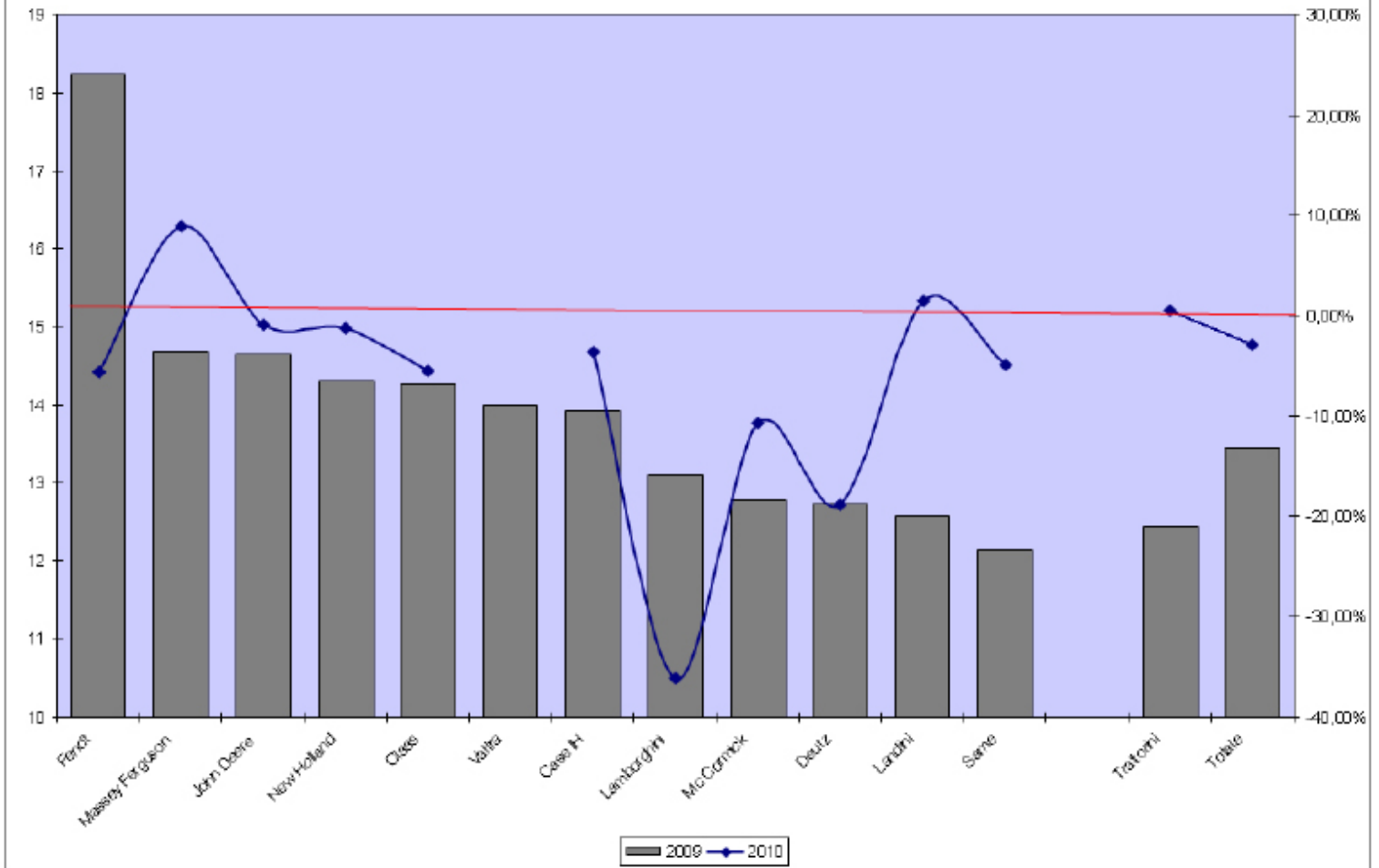
II. VENDITA DI TRATTORI



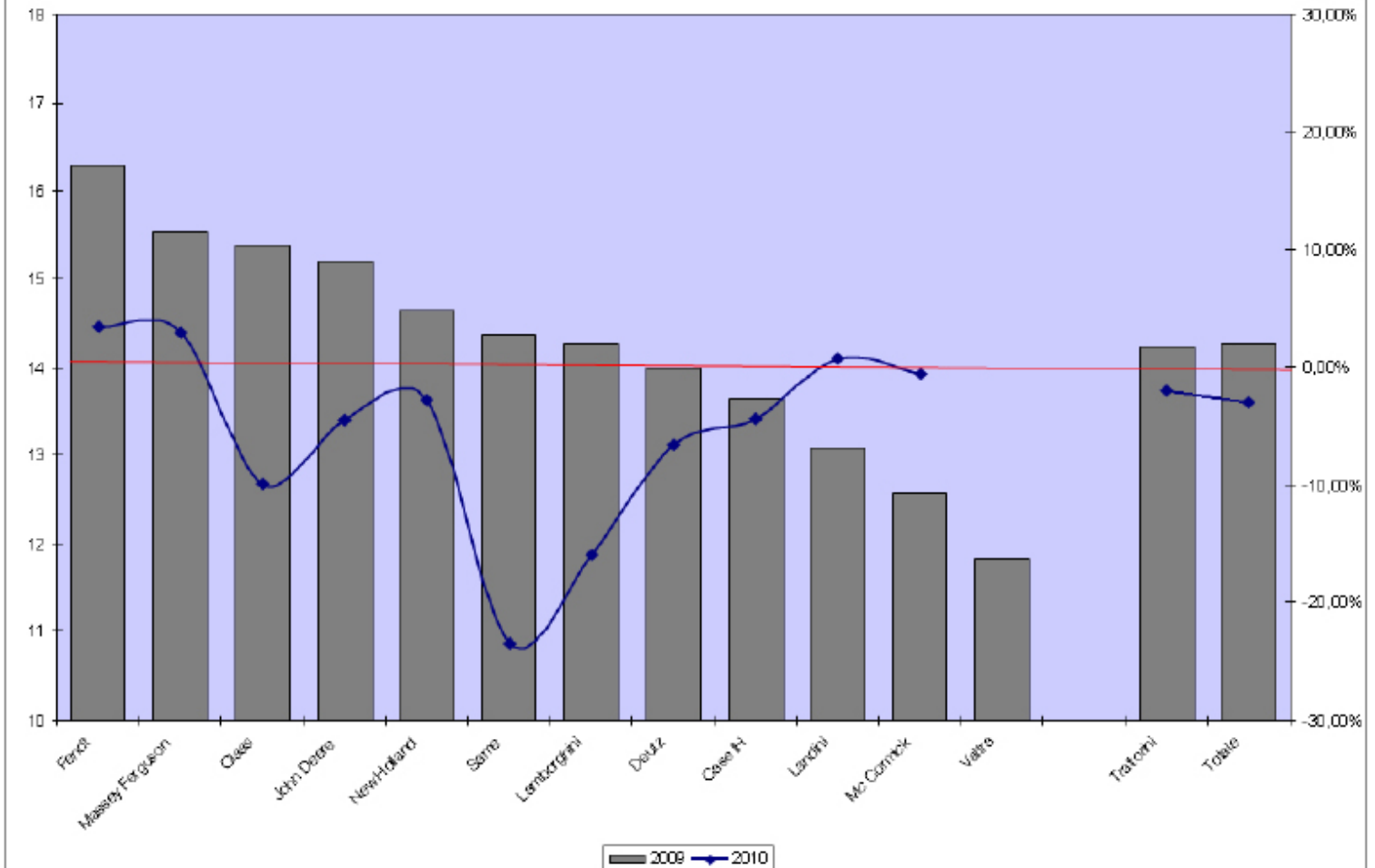
III. MARKETING RICAMBI



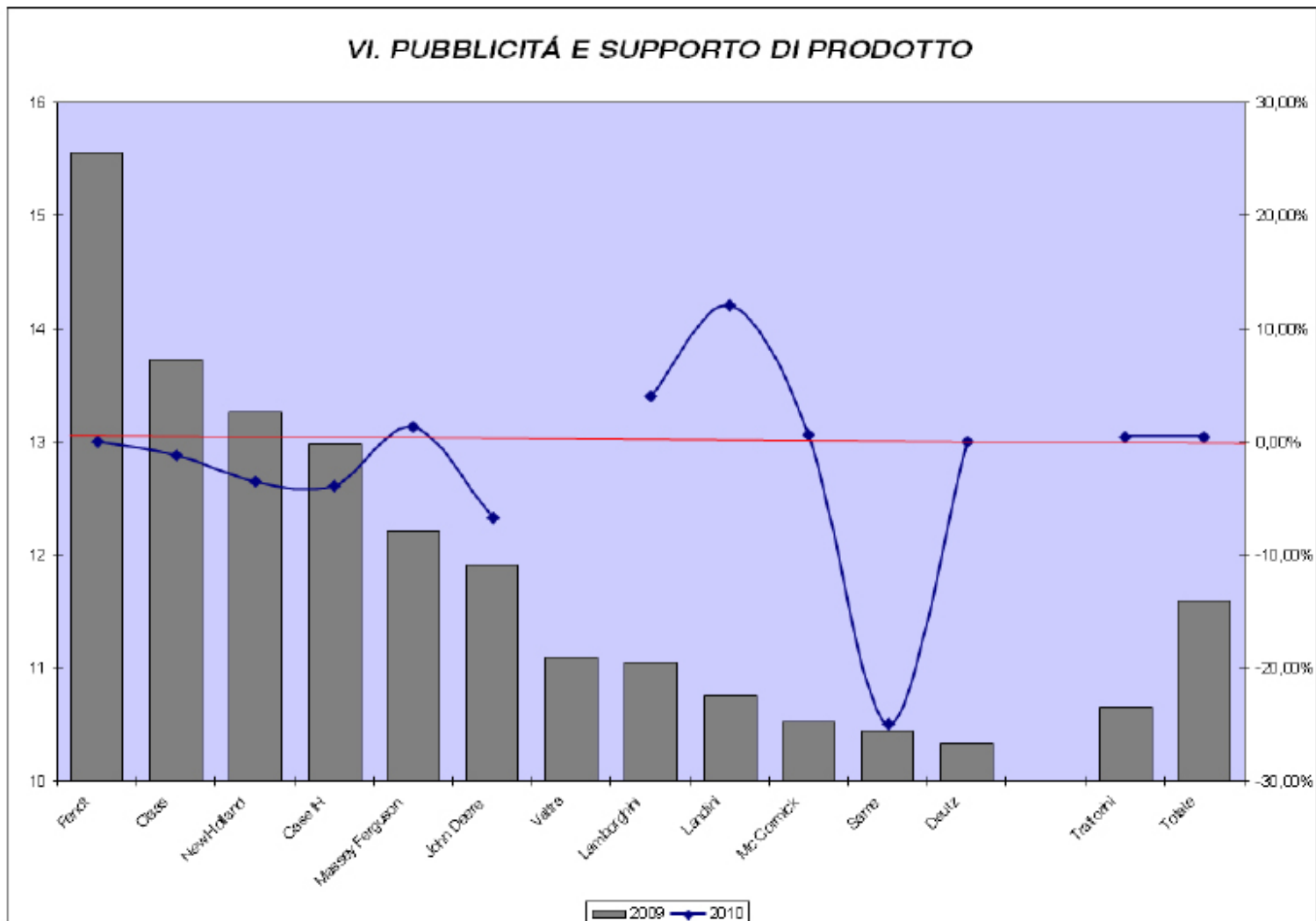
IV. SERVIZIO POST VENDITA E GARANZIA



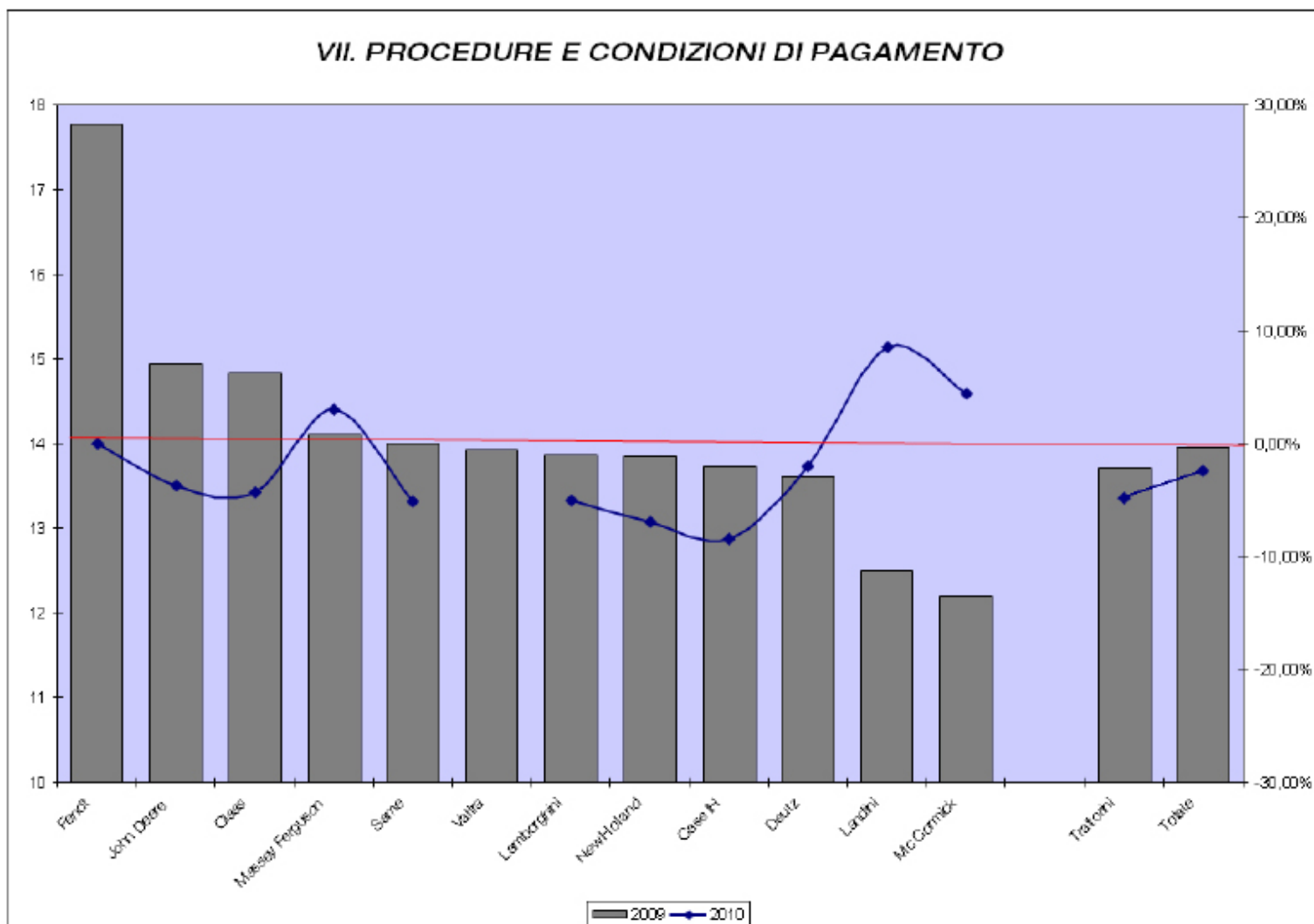
V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI



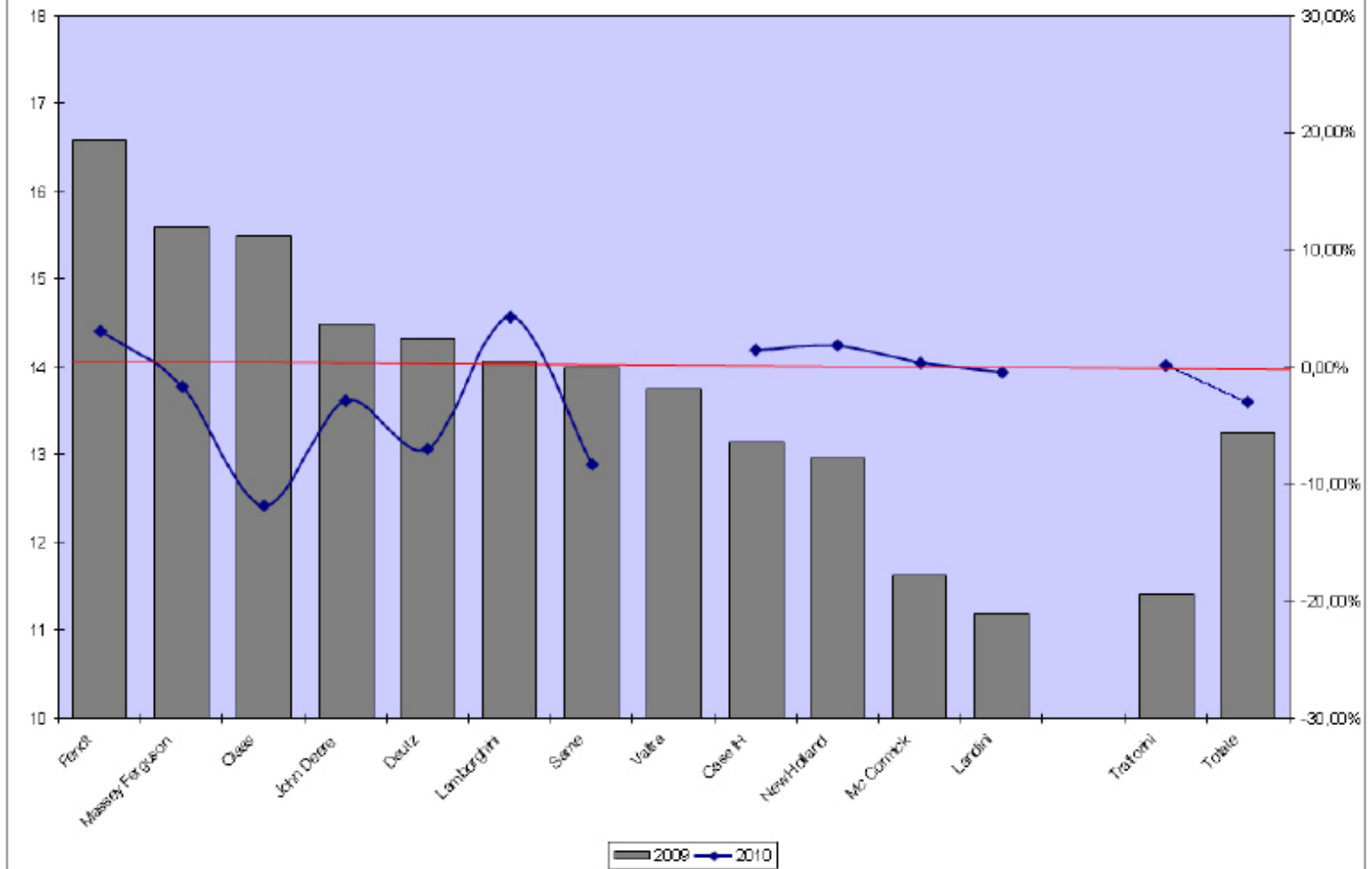
VI. PUBBLICITÀ E SUPPORTO DI PRODOTTO



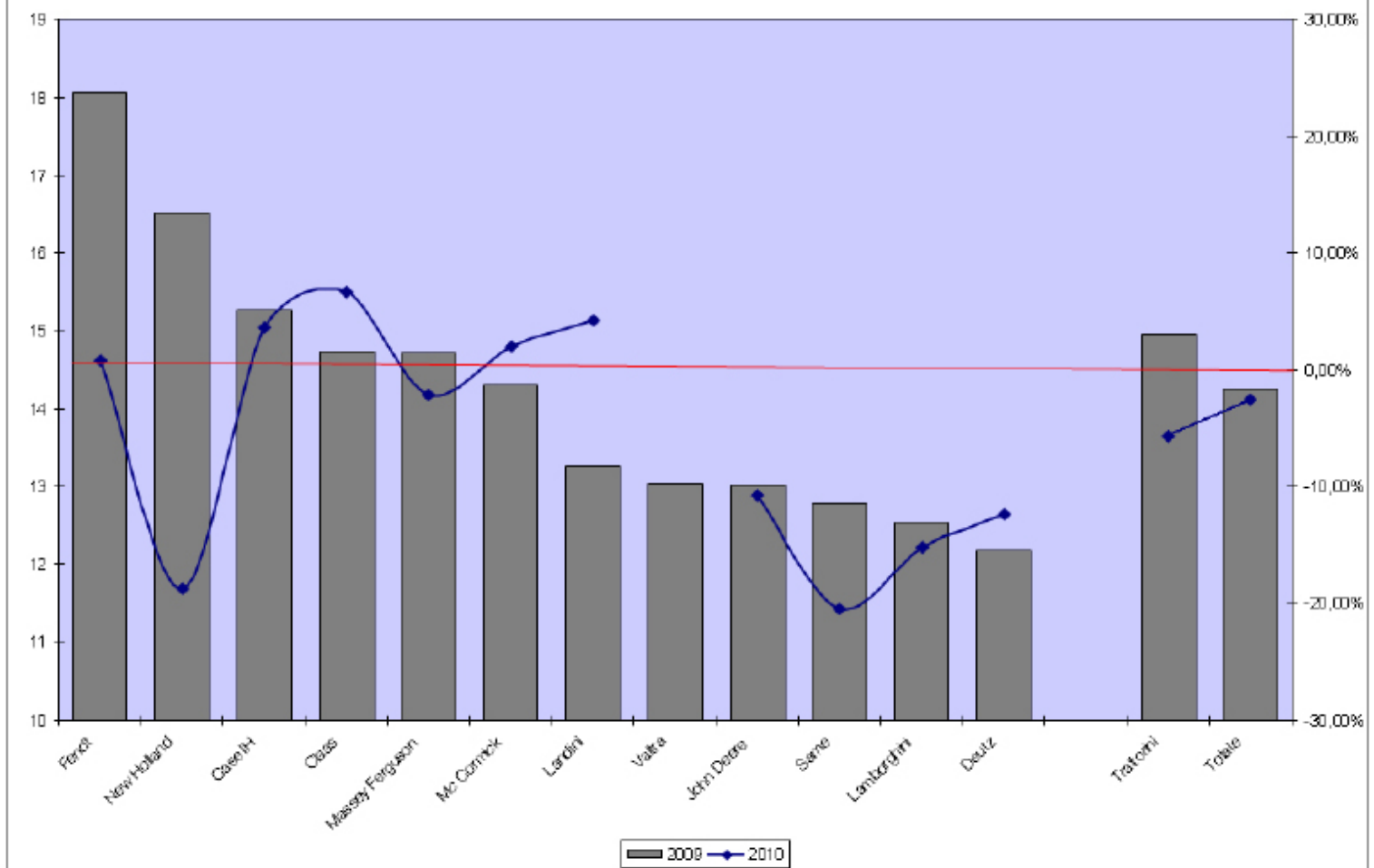
VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO



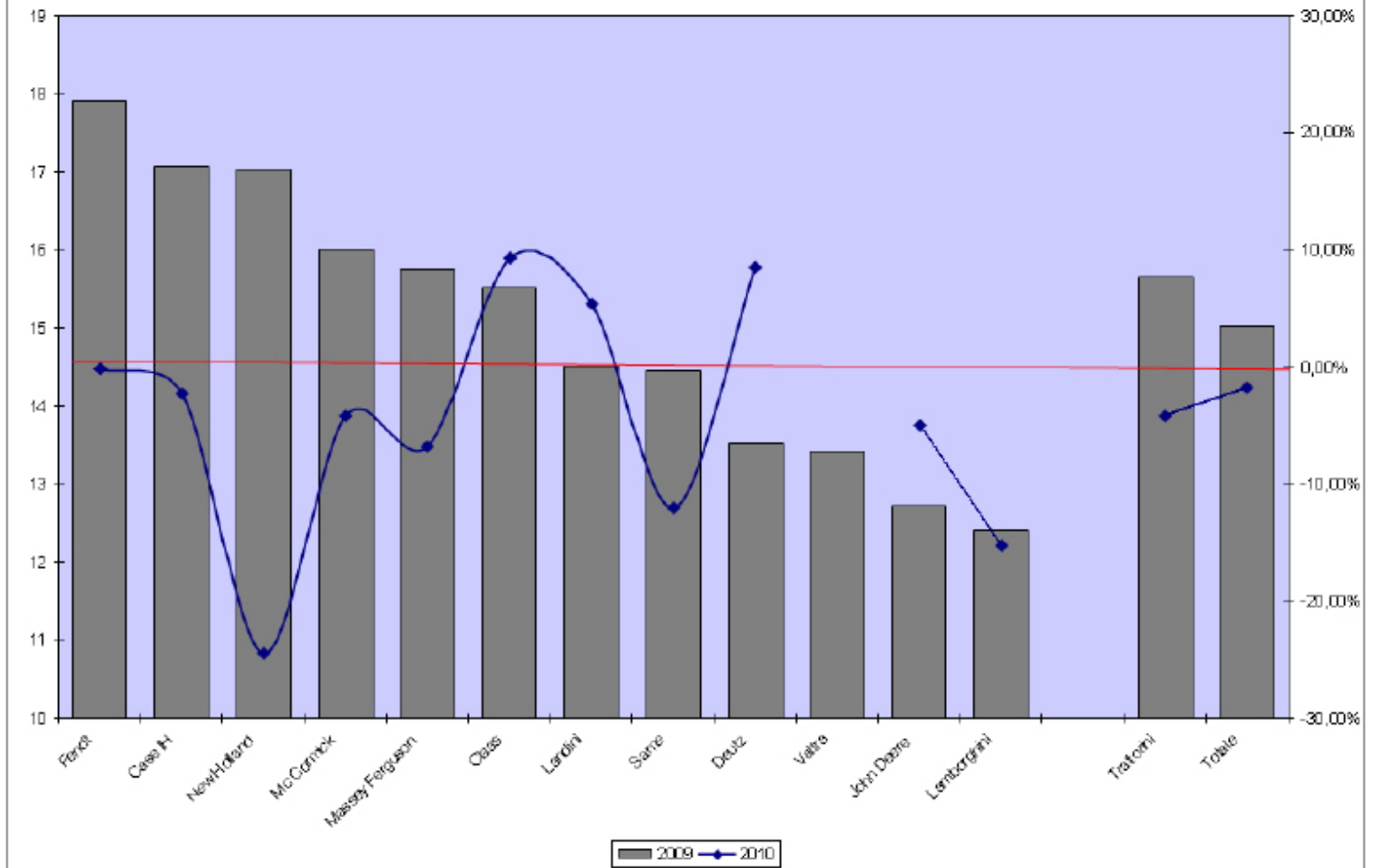
VIII. FORMAZIONE



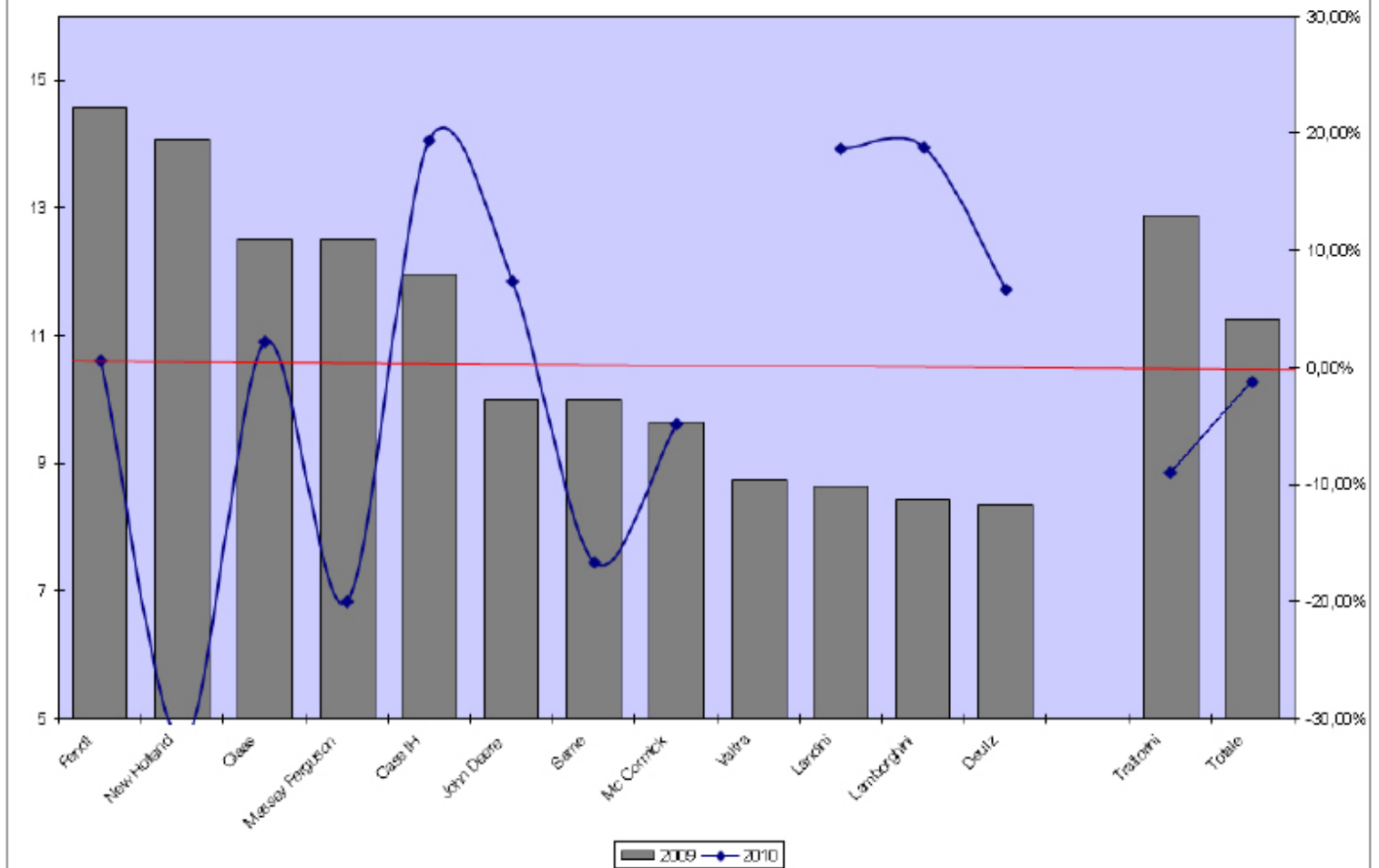
IX. MANAGEMENT



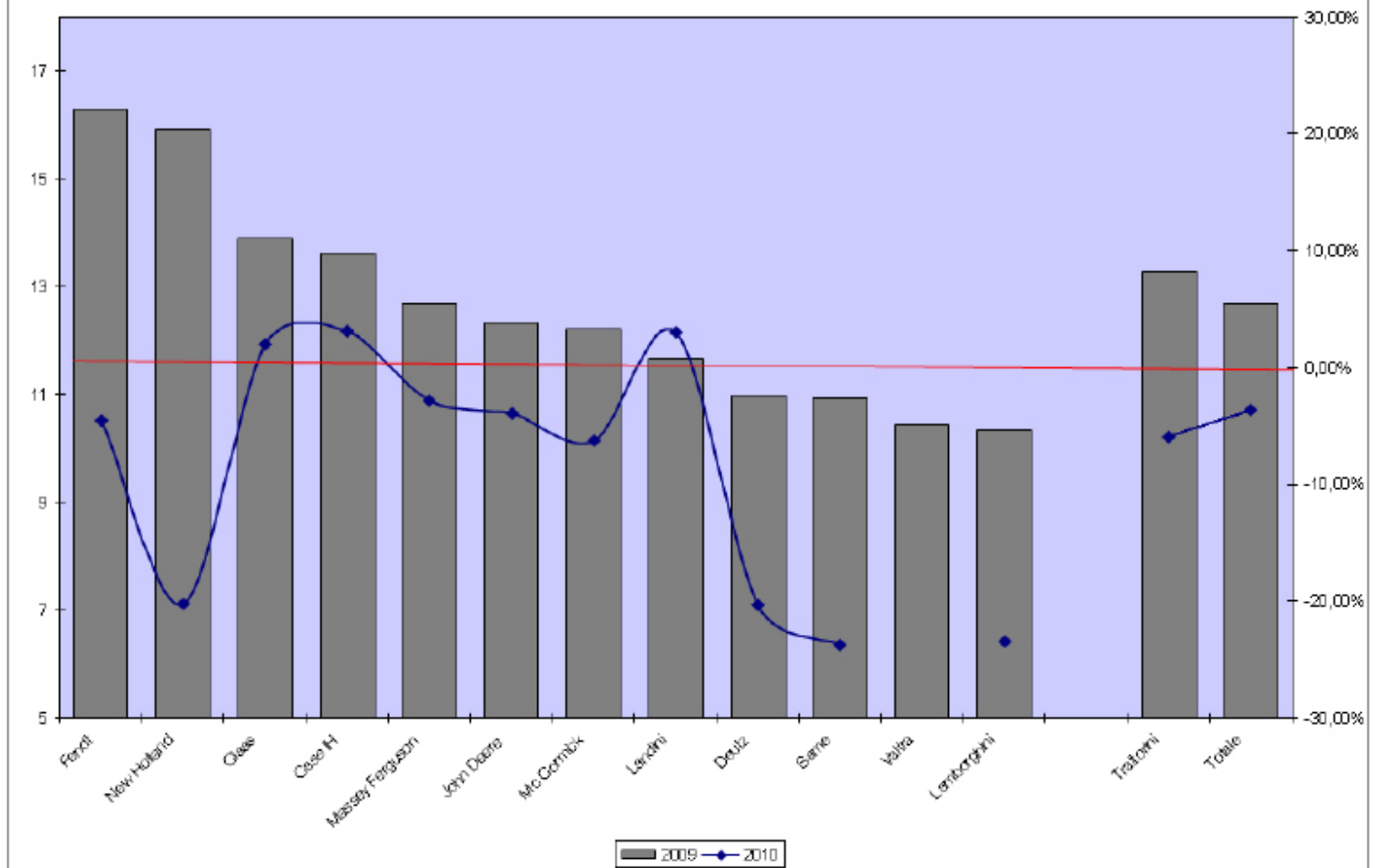
X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI



XI. REDDITIVITÀ



XII. MIGLIORAMENTI/PROGRESSI



INCHIESTA SULLA SODDISFAZIONE DEL CONCESSIONARIO

Valutate per ciascuna delle voci sotto elencate il Vostro costruttore di trattori, dando un punteggio da uno a sei, dove **1** equivale a molto scarso, (sono totalmente insoddisfatto del mio costruttore) e **6** equivale a ottimo (sono pienamente soddisfatto del mio costruttore)
 Ponete una **X** nella casella che meglio esprime la Vostra valutazione – Vi preghiamo di **ritornare** la scheda entro il **10 Ottobre**. Nel caso rappresentaste **due o più** marchi di trattori, vi chiediamo di compilare **una scheda** per ciascun marchio

Ottimo
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente
 Scarso
 Molto scarso

I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO

I.1	Come giudicate sia percepita l'immagine del vostro costruttore nel mondo dell'agricoltura	6	5	4	3	2	1
I.2	Come giudicate l'affidabilità dei trattori del vostro costruttore	6	5	4	3	2	1
I.3	Adeguatezza dei trattori al vostro mercato	6	5	4	3	2	1
I.4	Ritenete il vostro costruttore solido?	6	5	4	3	2	1
I.5	Come giudicate il suo livello di innovazione e di sviluppo	6	5	4	3	2	1

II. VENDITA DI TRATTORI

II.1	Il vostro costruttore ha un'efficace sostegno alle vendite?	6	5	4	3	2	1
II.2	Come giudicate la disponibilità e il sistema ordini trattori (scadenze, modifica degli ordini)	6	5	4	3	2	1
II.3	Rispetto dei termini di consegna	6	5	4	3	2	1
II.4	Rapporto qualità-prezzo dei trattori	6	5	4	3	2	1
II.5	Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati	6	5	4	3	2	1

III. MARKETING RICAMBI

III.1	Efficacia del sostegno alle vendite per i ricambi originali	6	5	4	3	2	1
III.2	Disponibilità dei ricambi	6	5	4	3	2	1
III.3	Rispetto dei termini di consegna	6	5	4	3	2	1
III.4	Rapporto qualità/prezzo	6	5	4	3	2	1
III.5	Come giudicate l'impegno del costruttore per proteggervi dal mercato parallelo	6	5	4	3	2	1

IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA

IV.1	Efficacia dell'assistenza tecnica del costruttore	6	5	4	3	2	1
IV.2	Qualità della documentazione tecnica	6	5	4	3	2	1
IV.3	Aggiornamento della documentazione	6	5	4	3	2	1
IV.4	Rimborso degli interventi in garanzia	6	5	4	3	2	1
IV.5	Disponibilità di kit gratuiti di ricondizionamento dei trattori	6	5	4	3	2	1

V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI

V.1	Disponibilità del costruttore a facilitare la comunicazione informatica con il vostro sistema	6	5	4	3	2	1
V.2	Costi per l'uso del sistema di comunicazione del costruttore	6	5	4	3	2	1
V.3	Affidabilità e chiarezza dei listini trattori e ricambi su Internet	6	5	4	3	2	1
V.4	Accessibilità dei vostri collaboratori alle informazioni del costruttore	6	5	4	3	2	1
V.5	Competenza del referente informatico presso il costruttore	6	5	4	3	2	1

VI. PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO

VI.1	Campagne pubblicitarie del costruttore in generale	6	5	4	3	2	1
VI.2	Ritenete efficace la pubblicità del costruttore?	6	5	4	3	2	1
VI.3	Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie	6	5	4	3	2	1
VI.4	Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati	6	5	4	3	2	1
VI.5	Qualità dei supporti informatici del costruttore (CD e altro) di sostegno alle vendite	6	5	4	3	2	1

INCHIESTA SULLA SODDISFAZIONE DEL CONCESSIONARIO

Valutate per ciascuna delle voci sotto elencate il Vostro costruttore di trattori, dando un punteggio da uno a sei, dove **1** equivale a molto scarso, (sono totalmente insoddisfatto del mio costruttore) e **6** equivale a ottimo (sono pienamente soddisfatto del mio costruttore) Ponete una **X** nella casella che meglio esprime la Vostra valutazione – Vi preghiamo di **ritornare** la scheda entro il **10 Ottobre**. Nel caso rappresentaste **due o più** marchi di trattori, vi chiediamo di compilare **una scheda** per ciascun marchio

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente
Scarso
Molto scarso

VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

VII.1	Efficienza del sistema di ordine e configurazione del costruttore per i trattori	6	5	4	3	2	1
VII.2	Semplicità delle procedure per le richieste in garanzia	6	5	4	3	2	1
VII.3	Rapidità del rimborso da parte del costruttore delle somme a voi spettanti	6	5	4	3	2	1
VII.4	Efficienza del sistema di ordini del costruttore per i ricambi	6	5	4	3	2	1
VII.5	Condizioni di pagamento del costruttore per trattori e ricambi	6	5	4	3	2	1

VIII. FORMAZIONE

VIII.1	Qualità dei programmi di formazione del costruttore per i venditori macchine	6	5	4	3	2	1
VIII.2	Qualità dei programmi di formazione del costruttore per gli addetti di magazzino	6	5	4	3	2	1
VIII.3	Qualità dei programmi di formazione servizio postvendita	6	5	4	3	2	1
VIII.4	Competenza dei formatori del costruttore	6	5	4	3	2	1
VIII.5	Rapporto qualità/prezzo dei corsi organizzati dal costruttore	6	5	4	3	2	1

IX. IL MANAGEMENT

IX.1	Rispetto degli impegni presi	6	5	4	3	2	1
IX.2	Stabilità dei dirigenti e dei responsabili decisionali	6	5	4	3	2	1
IX.3	Disponibilità verso i concessionari dei dirigenti e dei responsabili decisionali	6	5	4	3	2	1
IX.4	Abilità dei referenti nella risoluzione delle controversie	6	5	4	3	2	1
IX.5	Comprensibilità e realismo delle strategie del costruttore enunciata dai dirigenti	6	5	4	3	2	1

X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI

X.1	Qualità delle relazioni con il costruttore	6	5	4	3	2	1
X.2	Rispetto da parte del costruttore della vostra autonomia imprenditoriale e gestionale	6	5	4	3	2	1
X.3	Possibilità di negoziare gli obiettivi di vendita	6	5	4	3	2	1
X.4	Il vostro grado di fiducia nei dirigenti del costruttore	6	5	4	3	2	1
X.5	Come giudicate il grado di fiducia dei dirigenti del costruttore nei vostri confronti	6	5	4	3	2	1

XI. REDDITIVITA '

XI.1	Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda	6	5	4	3	2	1
------	---	---	---	---	---	---	---

XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI

XII.1	Giudizio sulla disponibilità del costruttore a migliorare i suoi punti deboli	6	5	4	3	2	1
XII.2	Valutazione delle azioni concrete attuate dal costruttore	6	5	4	3	2	1



soluzioni finanziarie
cento8

Il partner finanziario del concessionario UNACMA