



# La qualità del rapporto costruttore concessionario

Ottobre 2009

# Alcuni dati di riferimento

- Indagine inviata a 800 concessionari
- 207 risposte
  - 26 gruppo CNH - 23%
  - 50 gruppo SLHD – 25%
  - 26 gruppo ARGO – 20%
  - 31 gruppo AGCO
  - 15 John Deere – 36%
  - 12 Claas - 32%
  - 47 Trattorini
- Questo ci permette di avere una ottima significatività a livello di “capitolo” mentre aspettiamo altre risposte per dare i risultati a livello di singola domanda.

# Uno sguardo d'insieme

I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO	15,9
X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI	15,0
V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI	14,3
IX. IL MANAGEMENT	14,3
III. MARKETING RICAMBI	14,1
VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO	14,0
Totale	13,8
IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA	13,4
VIII. FORMAZIONE	13,2
XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI	12,7
II. VENDITA DI TRATTORI	12,6
VI. PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO	11,6
XI. REDDITIVITA '	11,2

# Top ten

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

# Bottom ten

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

# Uno sguardo d'insieme

	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

# Max e Min

	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