

La qualità del rapporto costruttore concessionario

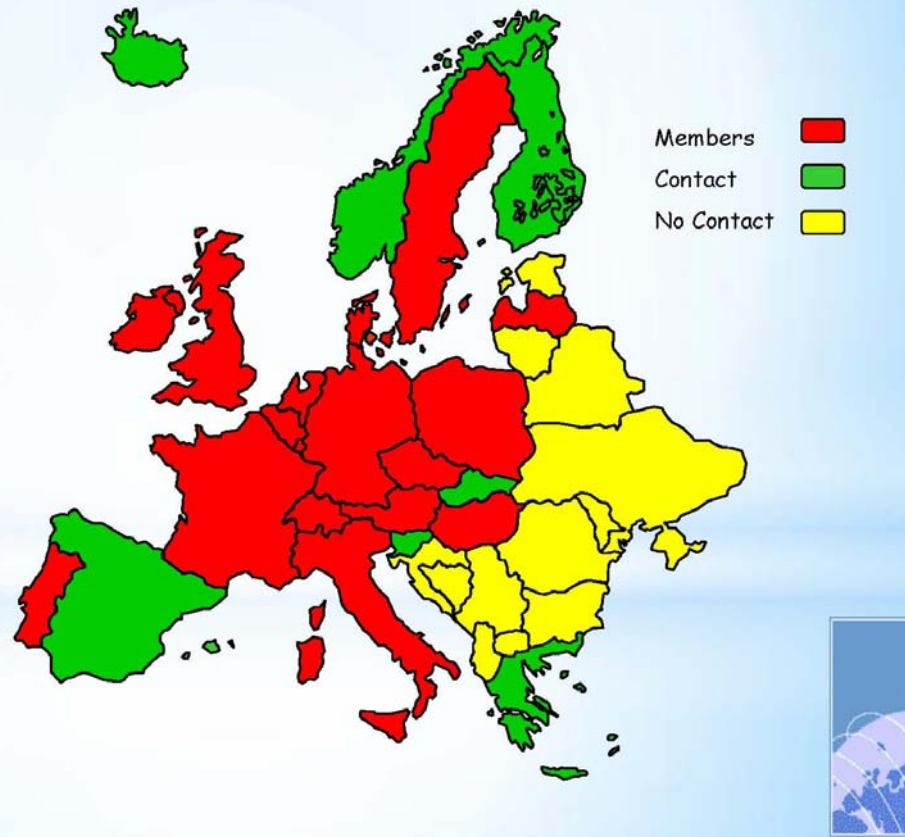
Gennaio 2012

- 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.
- Nel corso dell'Agritechnica 2011 sono stati presentati i dati a livello europeo, riferiti al 2010, sia riferiti genericamente alla situazione del mondo della distribuzione delle macchine agricole,

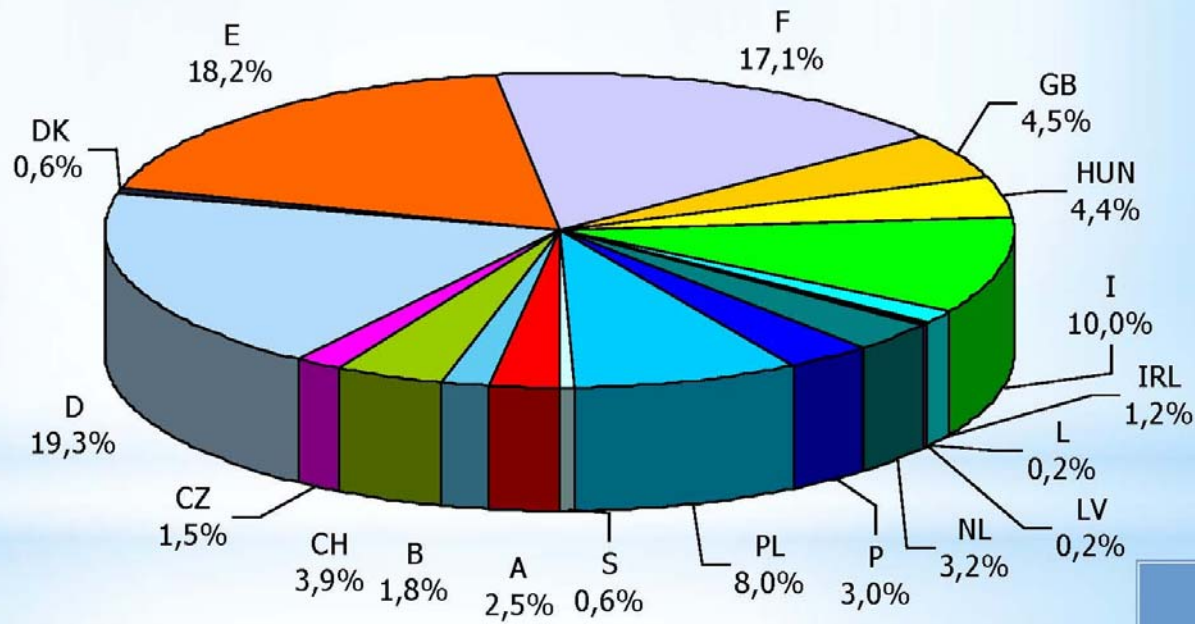
La situazione Europea

* *17 members countries*

- 21.900 dealerships
- 36.000 bases
- 206.300 employees



Dealers and Reparateurs of Agricultural Machinery in Europe: 21.900 Companies

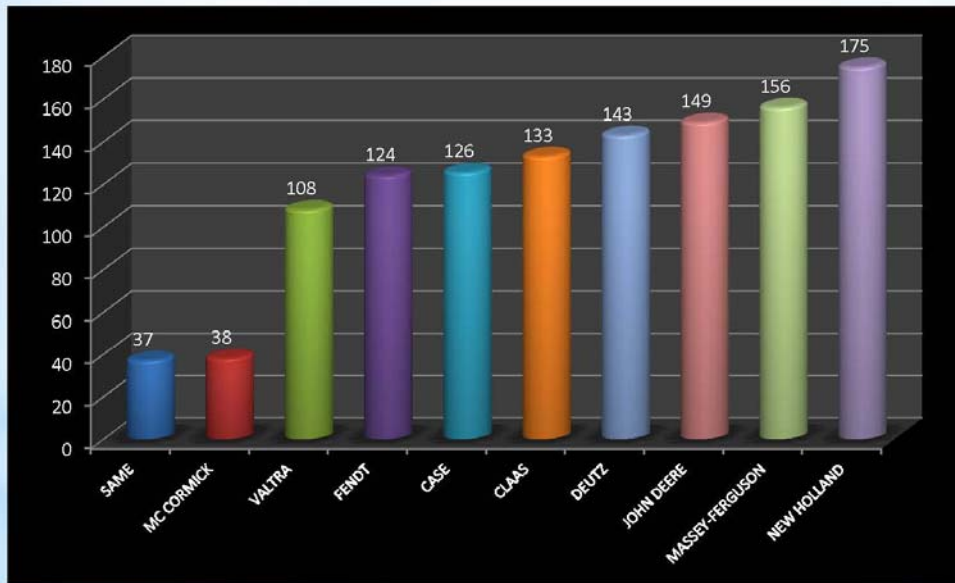


* 1201 answers

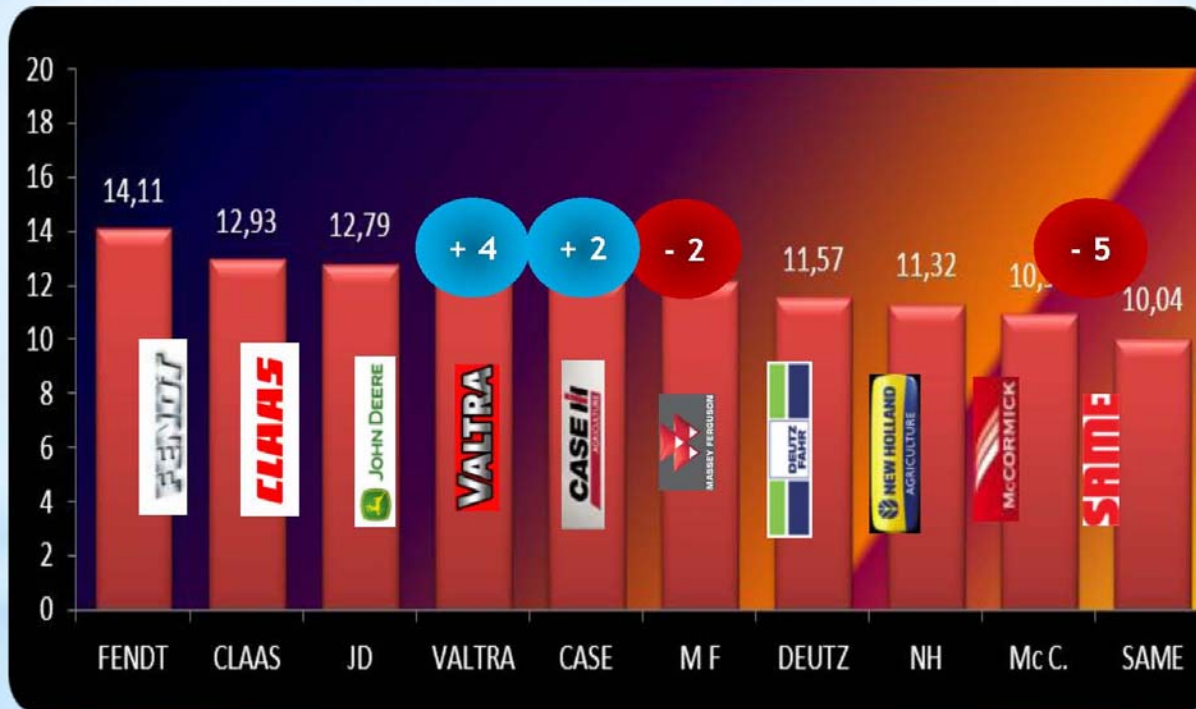
	* DENMARK	● 96
	* GERMANY	● 313
	* FRANCE	● 288
	* ITALY	● 58
	* NETHERLANDS	● 163
	* POLAND	● 38
	* UNITED KINGDOM	● 114
	* SWITZERLAND	● 131



* Answers by brands



*Overall ranking



I temi dell'inchiesta

- Le 53 domande toccano i principali campi di relazione tra concessionaria e costruttore (vedi questionario allegato), e vengono riassunte nelle seguenti sezioni:
-
- IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO
- VENDITA DI TRATTORI
- MARKETING RICAMBI
- SERVIZIO POST VENDITA E GARANZIA
- DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI
- PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO
- PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO
- FORMAZIONE
- MANAGEMENT
- RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI
- REDDITIVITA '
- MIGLIORAMENTI / PROGRESSI

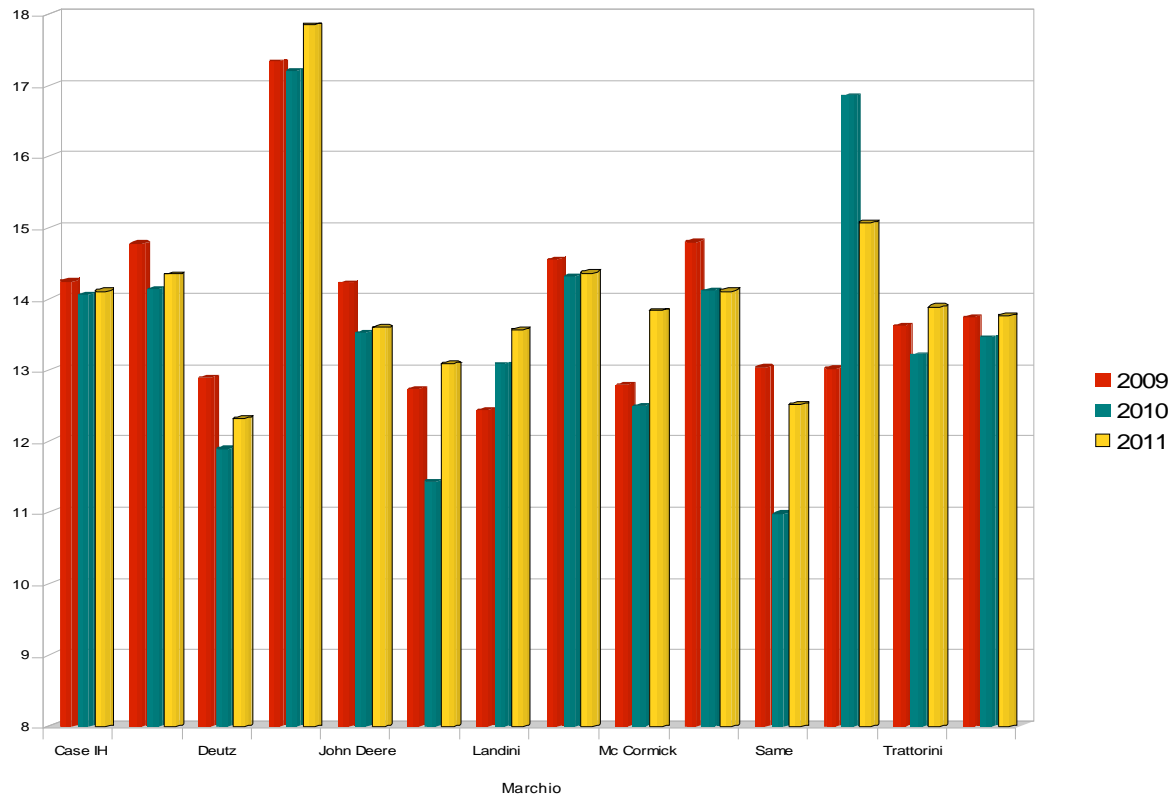
Il campione

- Il campione di quest'ultima rilevazione italiana si è attestato su 120 risposte, un numero non elevatissimo, ma significativo, in quanto hanno risposto principalmente concessionari di importante dimensione economica.
- L'analisi risulta pienamente significativa per tutti i marchi, tranne che per Fendt, McCormick e Valtra che hanno un numero di risposte limitato. Per completezza nell'analisi, abbiamo deciso di pubblicare anche questi dati, essendo ben consci del limite ad essi connesso.

Il livello di soddisfazione

- Il livello generale di soddisfazione risale al livello del 2009 riprendendosi dalla perdita del 2,6% del 2010.

Analisi della soddisfazione del concessionario - confronto 2009-2011



Forza e debolezza

- 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), anche se si può sicuramente constatare che il punto genericamente più apprezzato è l'immagine del marchio, e in secondo luogo, il rapporto che si instaura tra costruttore e concessionario.

Marchio	I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO	II. VENDITA DI TRATTORI	III. MARKETING RICAMBI	IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA	V. DEALER COMUNICAZIONE SERVIZI INFORMATICI	VI. PUBBLICITÀ E SUPPORTO DI PRODOTTO	VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO	VIII. FORMAZIONE	IX. IL MANAGEMENT	X. RAPPORTO COSTRUTTORI- CONCESSIONARI	XI. REDDITIVITÀ	XII. MIGLIORAMENTI/ PROGRESSI
Case IH	16,78	11,56	13,11	13,22	11,44	11,67	13,22	14,11	17,33	18,56	13,89	14,72
Claas	15,92	11,83	14,25	14,42	15,75	13,83	14	15,58	14,23	14,58	12,5	13,13
Deutz	13,67	10,18	12,13	11,8	13,9	10,67	13,13	15,2	11,67	13,73	10	10,83
Fendt	19	18,17	17,5	18,5	17,67	16,33	17,83	16,67	18,33	18,17	18,33	18,33
John Deere	17,33	12,8	15,73	14,67	14,53	12,2	14,47	14,07	11,27	10,53	10,67	11,17
Lamborghini	15	10,31	12,29	12,25	14,04	11,33	14,17	16	12,42	13,83	10,83	11,46
Landini	13,48	13,48	14,22	13,81	12,96	13,19	14,07	12,96	12,81	15,26	13,7	12,04
Massey Ferguson	16	12,59	15,63	14,37	14,44	12,5	14,37	14,59	14,69	15,33	12,59	13,33
Mc Cormick	13,33	11,78	14,89	14,44	14	10,44	14,67	13,33	15,33	17,56	10	12,22
New Holland	17	12,35	13,2	13,4	12,53	12,4	13,53	15,13	15,87	16,07	12,67	14,17
Same	14,15	9,58	11,64	12,21	14,38	10,72	13,54	14,72	11,49	13,64	10,77	11,15
Valtra	16,22	14,22	16,22	15,78	16,67	13,33	14,22	16,22	15,11	13,56	14,44	13,33
Trattorini	15,73	13,01	14,03	13,49	14,46	11,28	14,25	12,74	14,84	15,68	11,85	13,64
Totale	15,56	12,18	13,88	13,61	14,2	11,97	14,09	14,33	13,89	14,87	12,06	12,82

Bottom 10

- All'inverso i punti più criticati sono la partecipazione alla redditività del concessionario e la vendita, penalizzata dal supporto, giudicato inconsistente, sulla vendita dei mezzi usati, che seppur passando da una soddisfazione di 6,9 punti a una di 7,6 resta ben distanziato fanalino di coda.

Item	Ranking 2011	Ranking 2010	Ranking 2009
Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati	53	53	53
Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati	52	52	52
Disponibilità di kit gratuiti di ricondizionamento dei trattori	51	50	50
Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie	50	51	51
Come giudicate l'impegno del costruttore per proteggervi dal mercato parallelo	49	46	48
Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda	48	49	49
Qualità dei supporti informatici del costruttore (CD e altro) di sostegno alle vendite	47	43	44
Comprensibilità e realismo delle strategie del costruttore enunciata dai dirigenti	46	39	37
Valutazione delle azioni concrete attuate dal costruttore	45	44	43
Giudizio sulla disponibilità del costruttore a migliorare i suoi punti deboli	44	45	45

Best and worse

Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie	19,78%
Qualità dei programmi di formazione del costruttore per gli addetti di magazzino	12,13%
Qualità dei programmi di formazione del costruttore per i venditori macchine	10,43%
Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati	10,20%
Rapporto qualità/prezzo dei corsi organizzati dal costruttore	9,55%
Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda	7,72%
Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati	6,88%
Qualità dei programmi di formazione servizio postvendita	5,83%
Rimborso degli interventi in garanzia	5,80%
Rapidità del rimborso da parte del costruttore delle somme a voi spettanti	4,66%

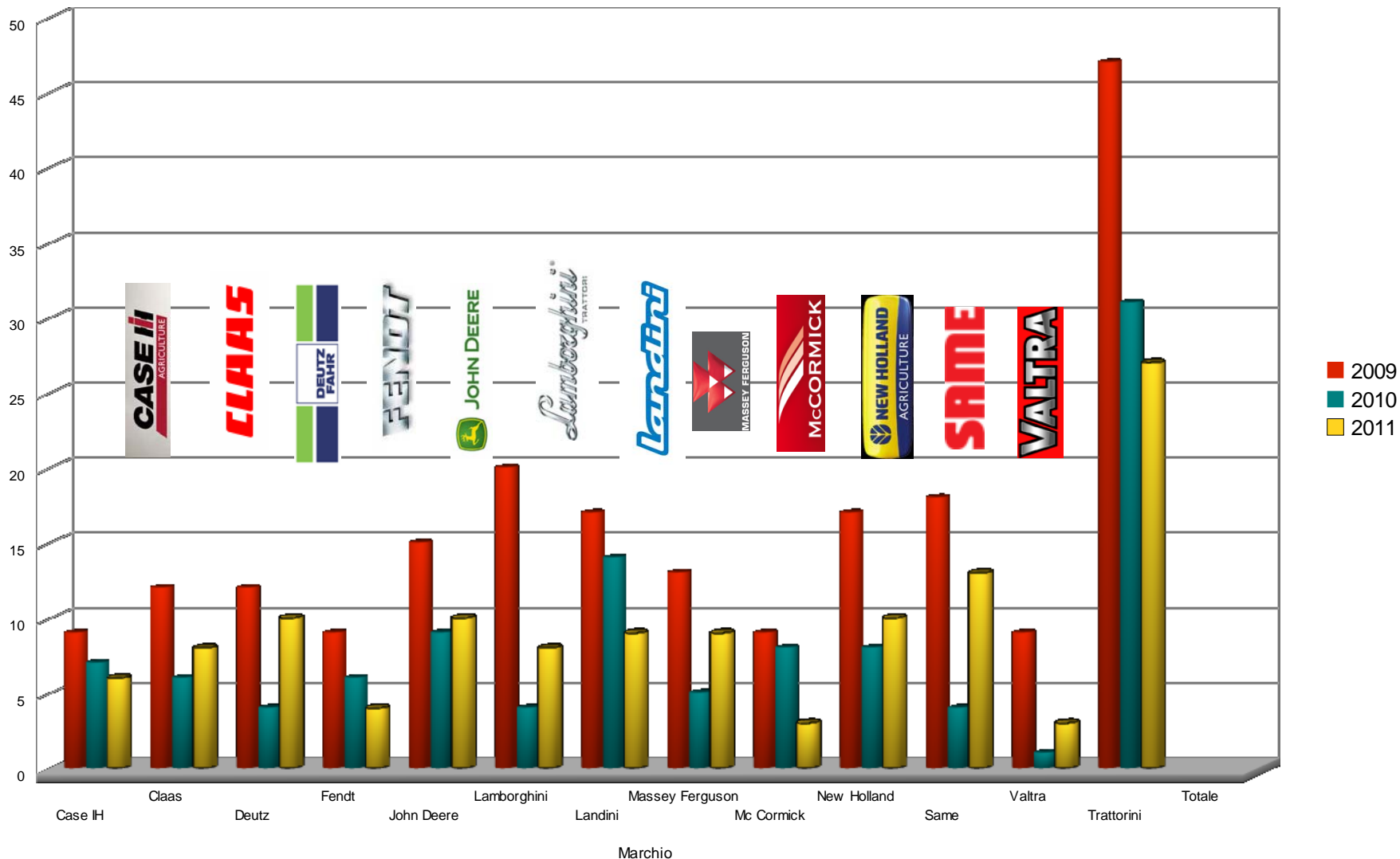
Item	Δ2011-2009
Rispetto dei termini di consegna	-8,08%
Il vostro grado di fiducia nei dirigenti del costruttore	-6,89%
Disponibilità dei ricambi	-6,67%
Comprensibilità e realismo delle strategie del costruttore enunciate dai dirigenti	-4,82%
Il vostro costruttore ha un'efficace sostegno alle vendite?	-4,71%
Adeguatezza dei trattori al vostro mercato	-4,34%
Come giudicate la disponibilità e il sistema ordini trattori (scadenze, modifica degli ordini)	-4,07%
Efficienza del sistema di ordine e configurazione del costruttore per i trattori	-4,00%
Disponibilità verso i concessionari dei dirigenti e dei responsabili decisionali	-3,80%
Come giudicate l'affidabilità dei trattori del vostro costruttore	-3,43%

Alcuni dati di riferimento

- Base statistica – universo dei concessionari –
- Questionari inviati a mezzo elettronico, con risposta libera
- 120 risposte

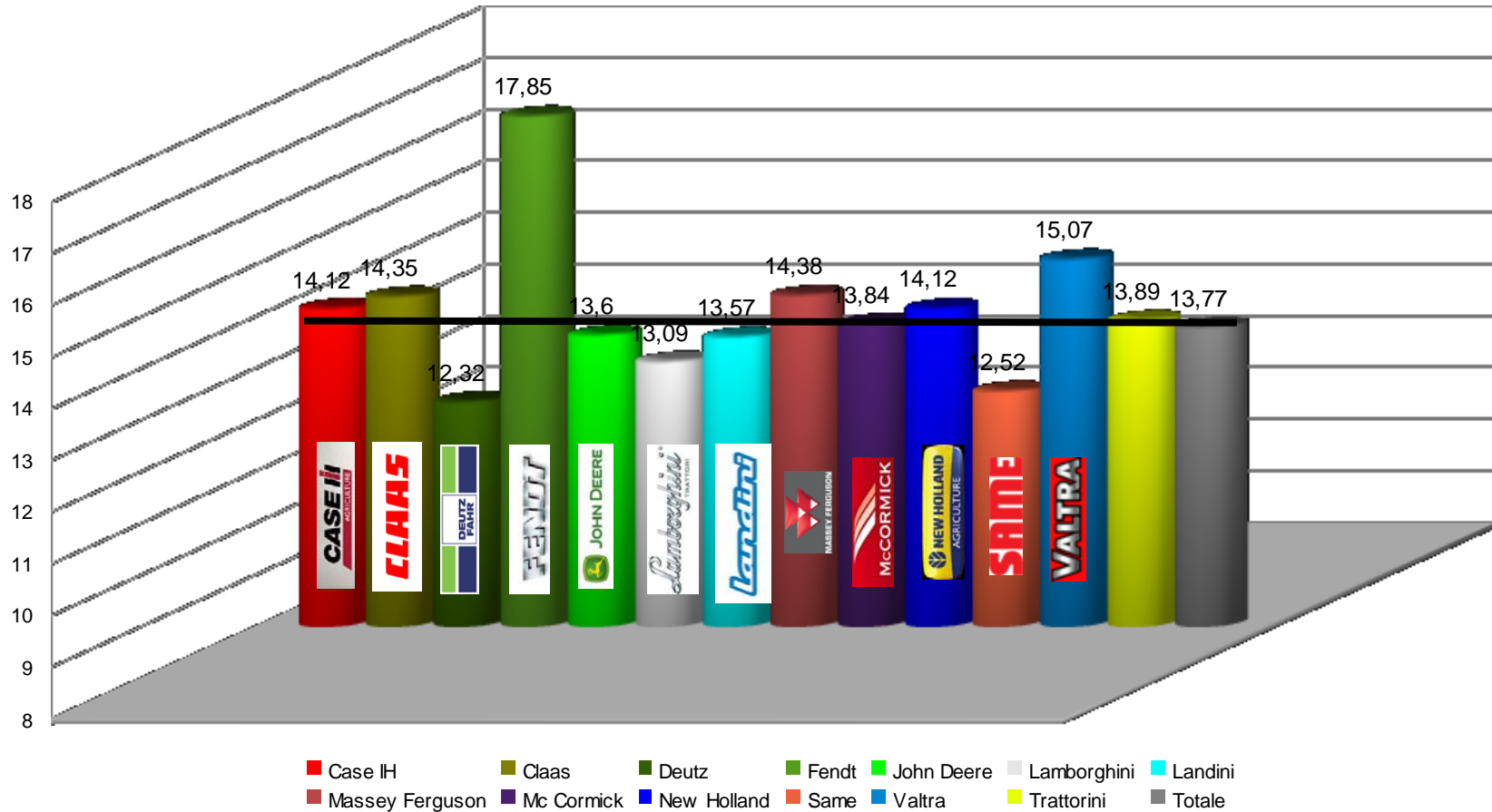
Analisi della soddisfazione del concessionario - confronto 2009-2011

numero rispondenti

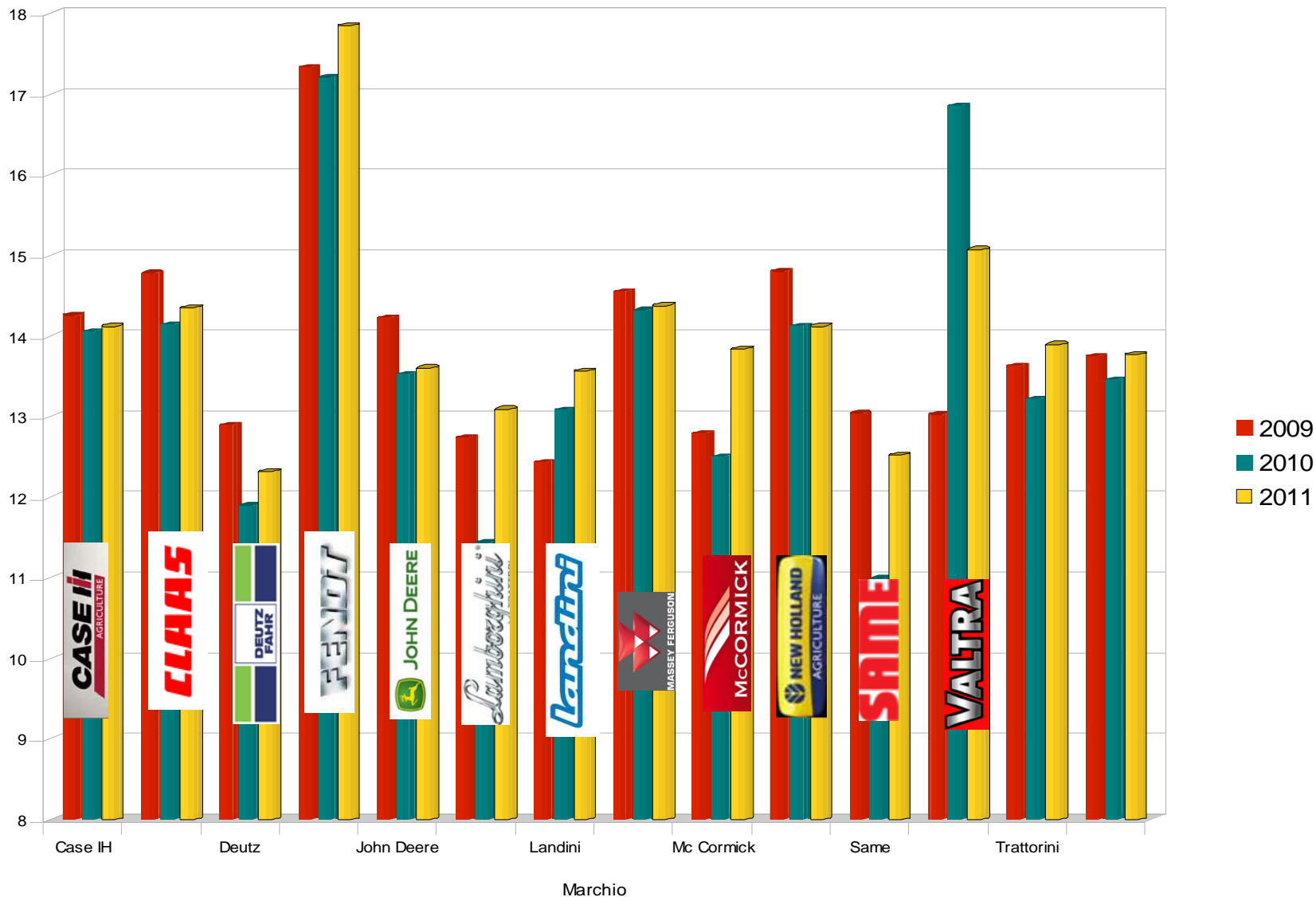


Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

TOTALE



Analisi della soddisfazione del concessionario - confronto 2009-2011



Top & bottom 10

Item	Ranking 2011	Ranking 2010	Ranking 2009
Ritenete il vostro costruttore solido?	1	1	1
Come giudicate sia percepita l'immagine del vostro costruttore nel mondo dell'agricoltura	2	3	3
Come giudicate il suo livello di innovazione e di sviluppo	3	2	2
Efficienza del sistema di ordini del costruttore per i ricambi	4	8	8
Qualità della documentazione tecnica	5	18	10
Rispetto dei termini di consegna	6	9	7
Come giudicate l'affidabilità dei trattori del vostro costruttore	7	4	6
Rispetto da parte del costruttore della vostra autonomia imprenditoriale e gestionale	8	15	15
Come giudicate il grado di fiducia dei dirigenti del costruttore nei vostri confronti	9	5	9
Possibilità di negoziare gli obiettivi di vendita	10	17	17

Item	Ranking 2011	Ranking 2010	Ranking 2009
Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati	53	53	53
Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati	52	52	52
Disponibilità di kit gratuiti di ricondizionamento dei trattori	51	50	50
Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie	50	51	51
Come giudicate l'impegno del costruttore per proteggervi dal mercato parallelo	49	46	48
Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda	48	49	49
Qualità dei supporti informatici del costruttore (CD e altro) di sostegno alle vendite	47	43	44
Comprensibilità e realismo delle strategie del costruttore enunciata dai dirigenti	46	39	37
Valutazione delle azioni concrete attuate dal costruttore	45	44	43
Giudizio sulla disponibilità del costruttore a migliorare i suoi punti deboli	44	45	45

Miglioramento e peggioramento

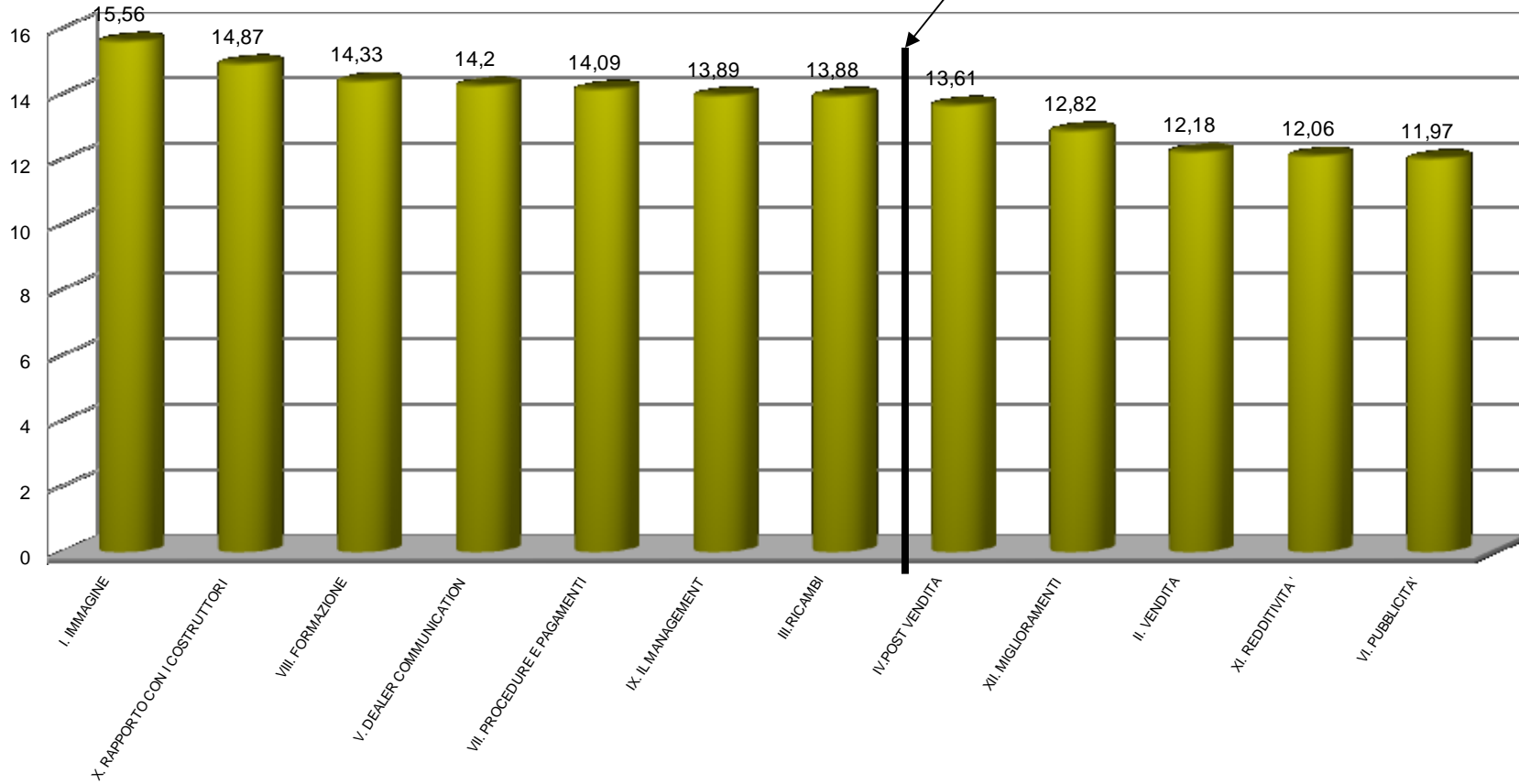
Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie	19,78%
Qualità dei programmi di formazione del costruttore per gli addetti di magazzino	12,13%
Qualità dei programmi di formazione del costruttore per i venditori macchine	10,43%
Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati	10,20%
Rapporto qualità/prezzo dei corsi organizzati dal costruttore	9,55%
Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda	7,72%
Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati	6,88%
Qualità dei programmi di formazione servizio postvendita	5,83%
Rimborso degli interventi in garanzia	5,80%
Rapidità del rimborso da parte del costruttore delle somme a voi spettanti	4,66%

Item	Δ2011-2009
Rispetto dei termini di consegna	-8,08%
Il vostro grado di fiducia nei dirigenti del costruttore	-6,89%
Disponibilità dei ricambi	-6,67%
Comprensibilità e realismo delle strategie del costruttore enunciata dai dirigenti	-4,82%
Il vostro costruttore ha un'efficace sostegno alle vendite?	-4,71%
Adeguatezza dei trattori al vostro mercato	-4,34%
Come giudicate la disponibilità e il sistema ordini trattori (scadenze, modifica degli ordini)	-4,07%
Efficienza del sistema di ordine e configurazione del costruttore per i trattori	-4,00%
Disponibilità verso i concessionari dei dirigenti e dei responsabili decisionali	-3,80%
Come giudicate l'affidabilità dei trattori del vostro costruttore	-3,43%

SODDISFAZIONE TOTALE (13.77)

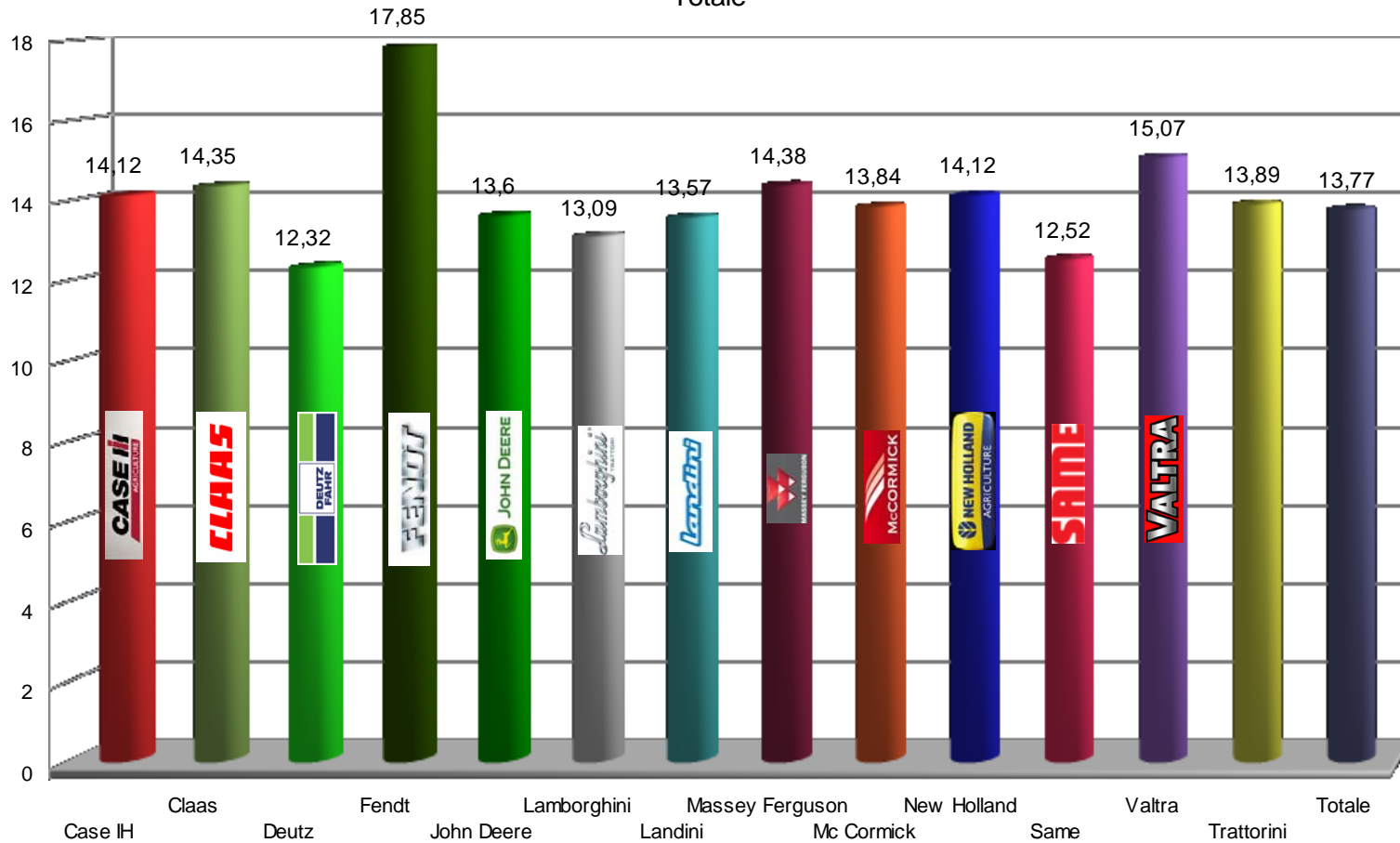
A sinistra della linea gli aspetti che hanno un valore maggiore della media, a destra quelli con un valore minore

Soddisfazione per macro area
Totale campione



Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

Totale

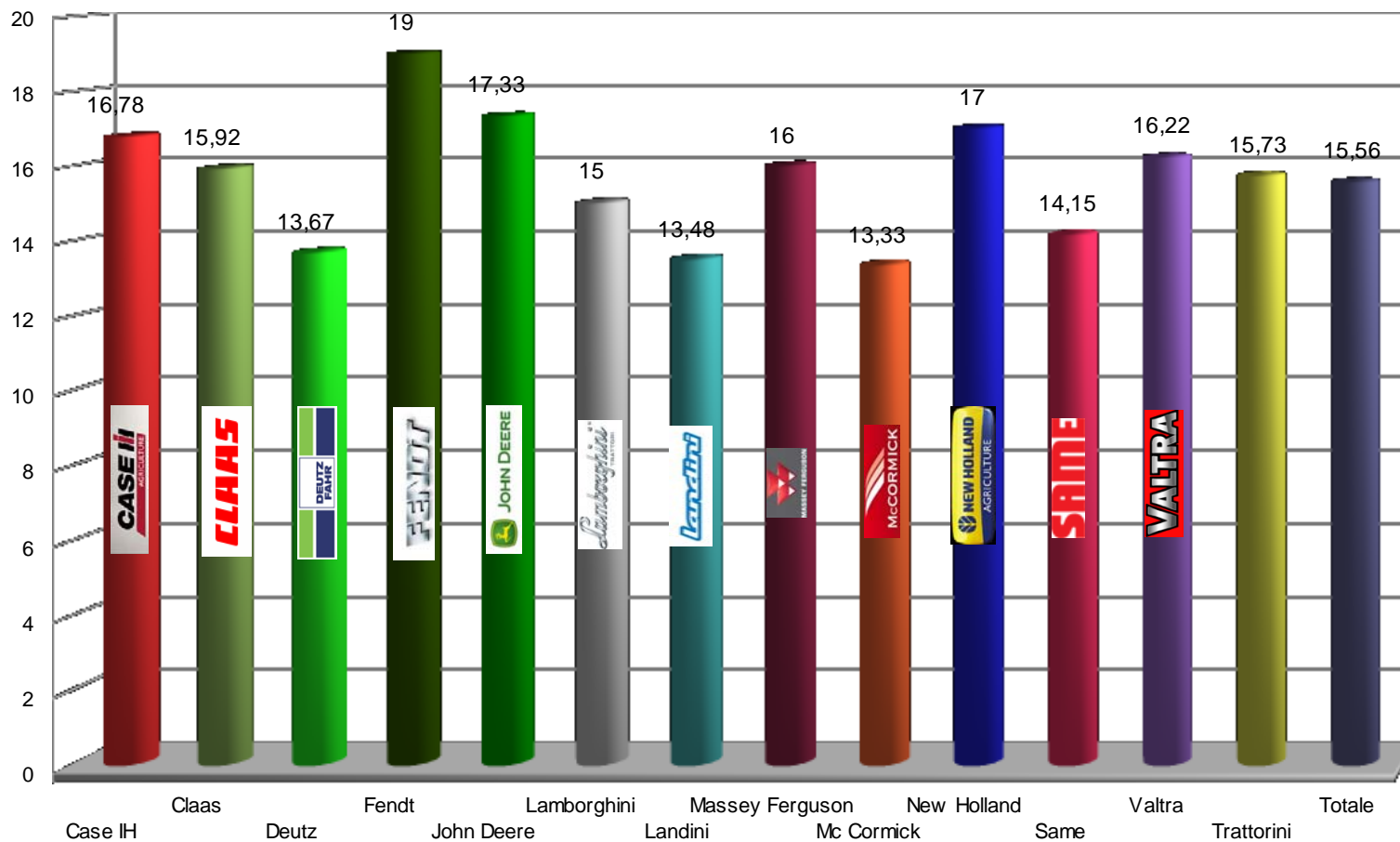


I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO posizione 1

Come giudicate sia percepita l'immagine del vostro costruttore nel mondo dell'agricoltura
Come giudicate l'affidabilità dei trattori del vostro costruttore
Adeguatezza dei trattori al vostro mercato
Ritenete il vostro costruttore solido?
Come giudicate il suo livello di innovazione e di sviluppo

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

Immagine del vostro marchio



II. VENDITA DI TRATTORI posizione 10

Il vostro costruttore ha un'efficace sostegno alle vendite?

Come giudicate la disponibilità e il sistema ordini trattori (scadenze, modifica degli ordini)

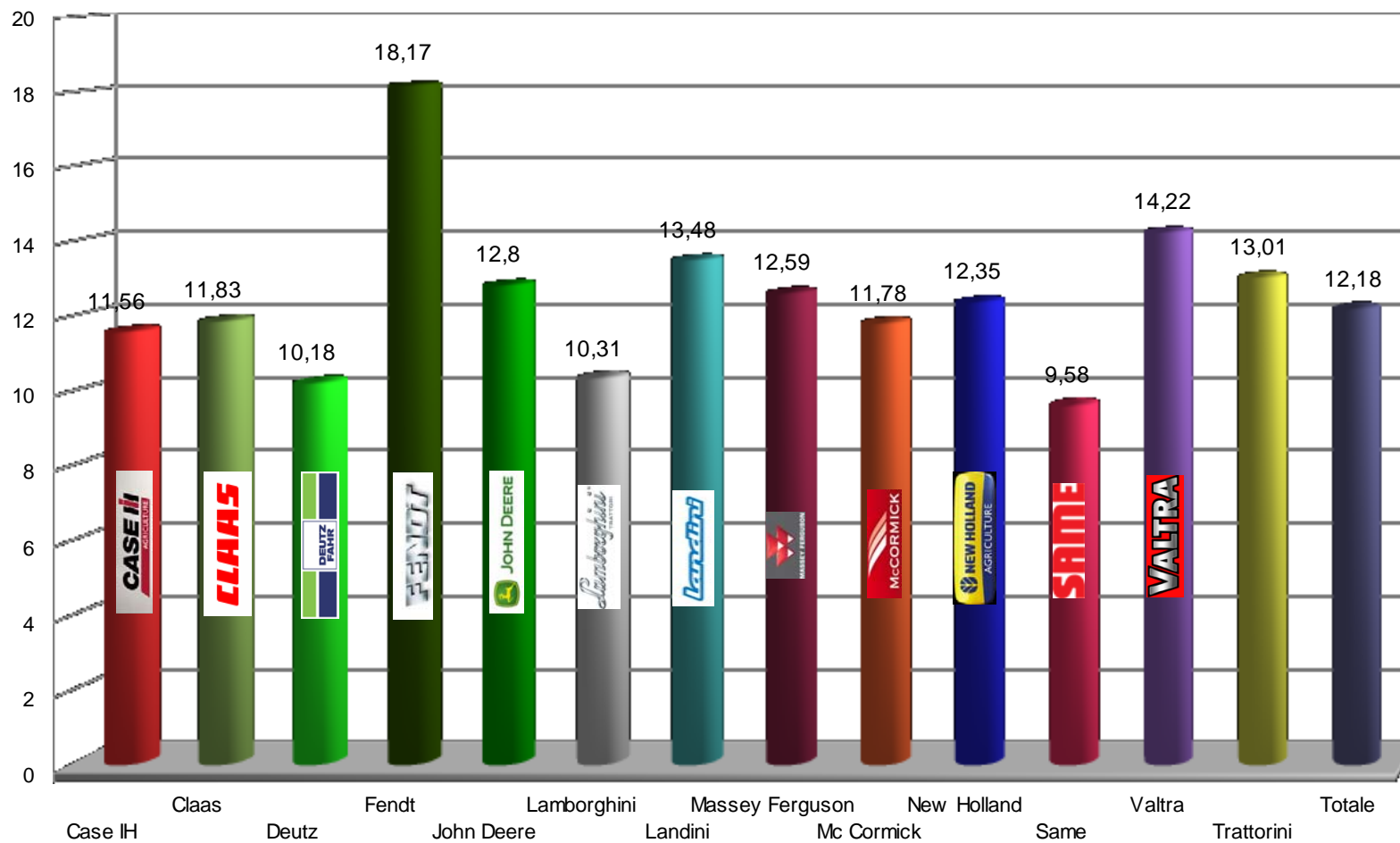
Rispetto dei termini di consegna

Rapporto qualità-prezzo dei trattori

Contributo del costruttore alla vendita dei mezzi usati

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

Vendita di trattori



III. MARKETING RICAMBI

posizione 6

Efficacia del sostegno alle vendite per i ricambi originali

Disponibilità dei ricambi

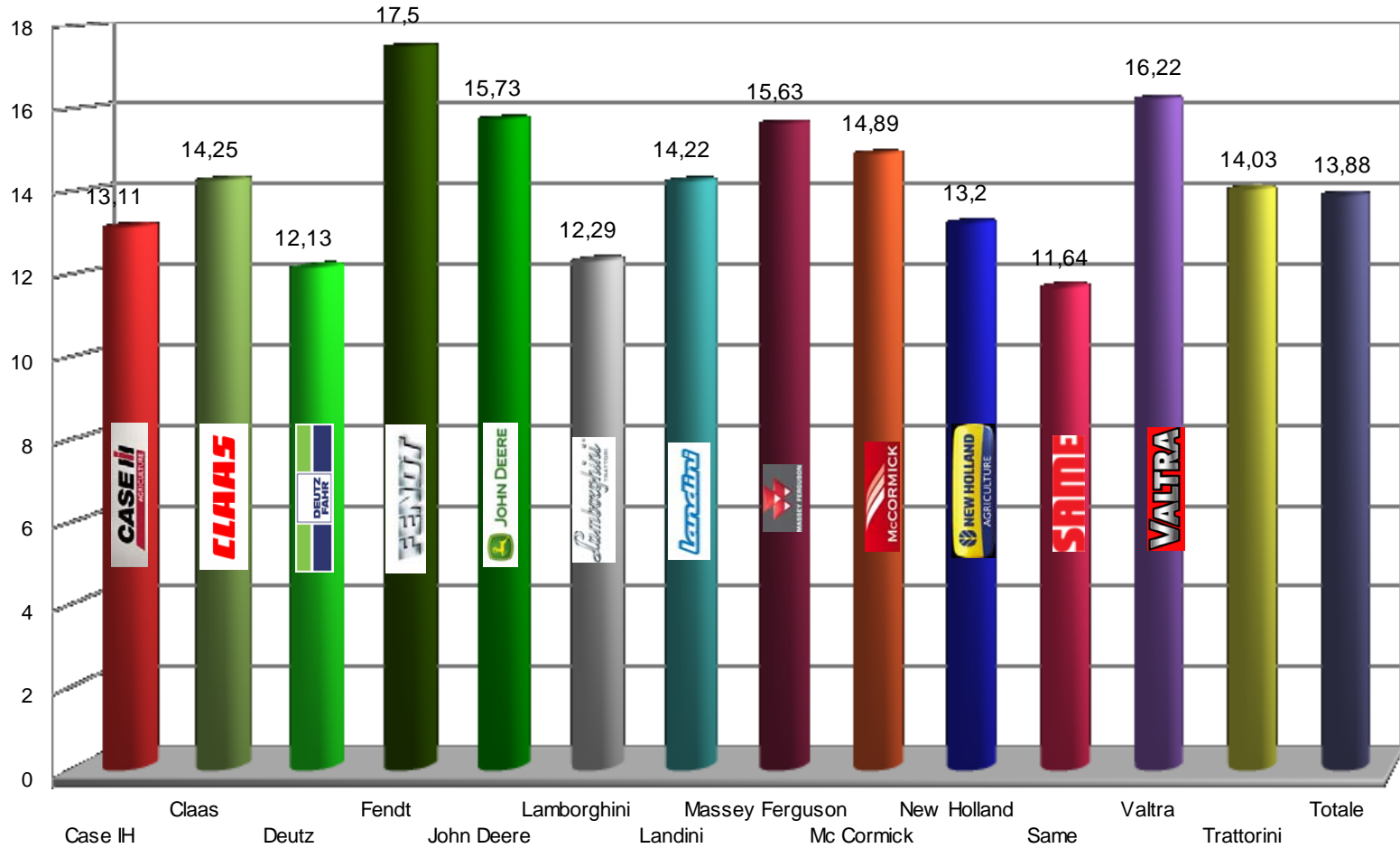
Rispetto dei termini di consegna

Rapporto qualità/prezzo

Come giudicate l'impegno del costruttore per proteggervi dal mercato parallelo

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

Marketing ricambi

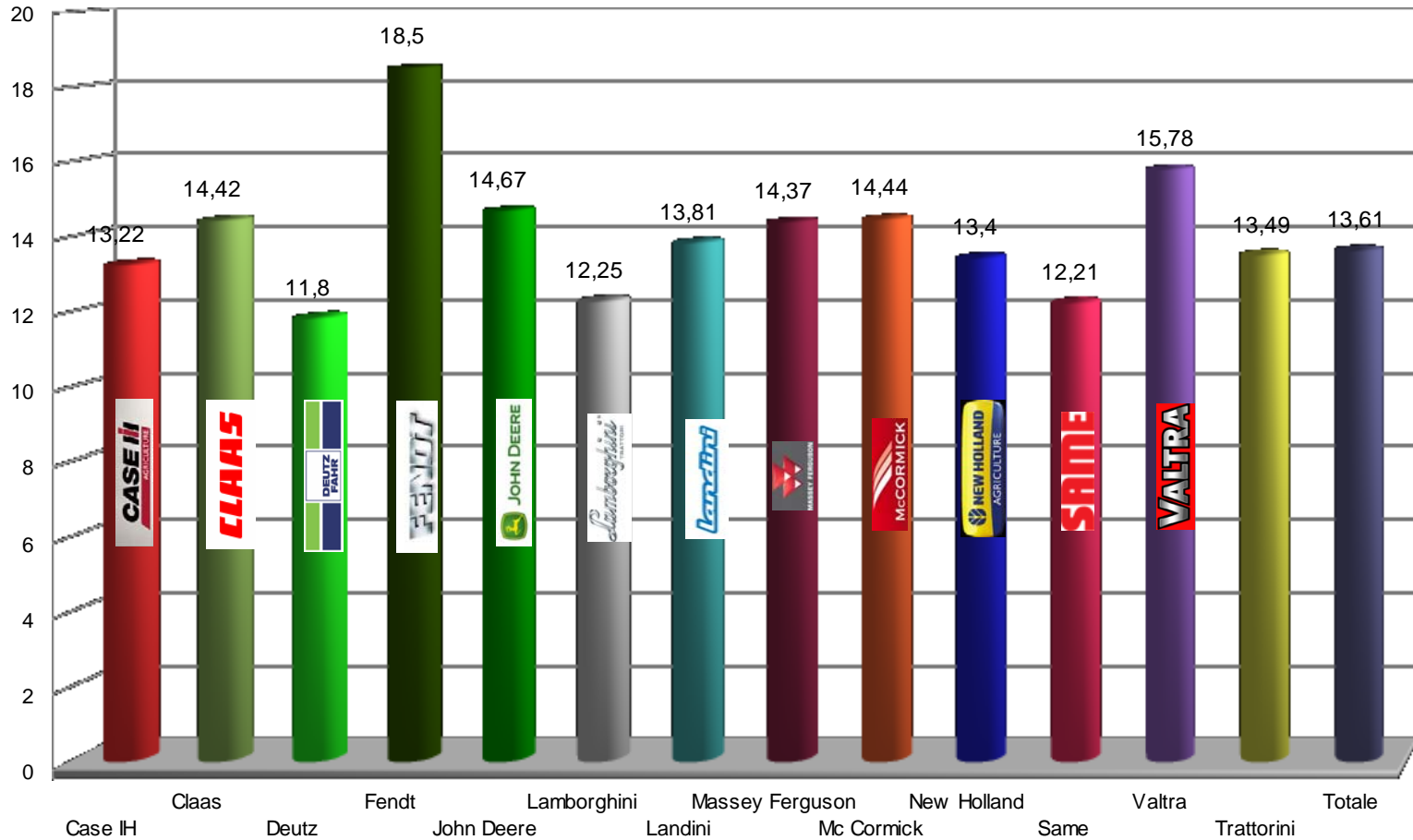


IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA posizione 8

Efficacia dell'assistenza tecnica del costruttore
Qualità della documentazione tecnica
Aggiornamento della documentazione
Rimborso degli interventi in garanzia
Disponibilità di kit gratuiti di ricondizionamento dei trattori

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA



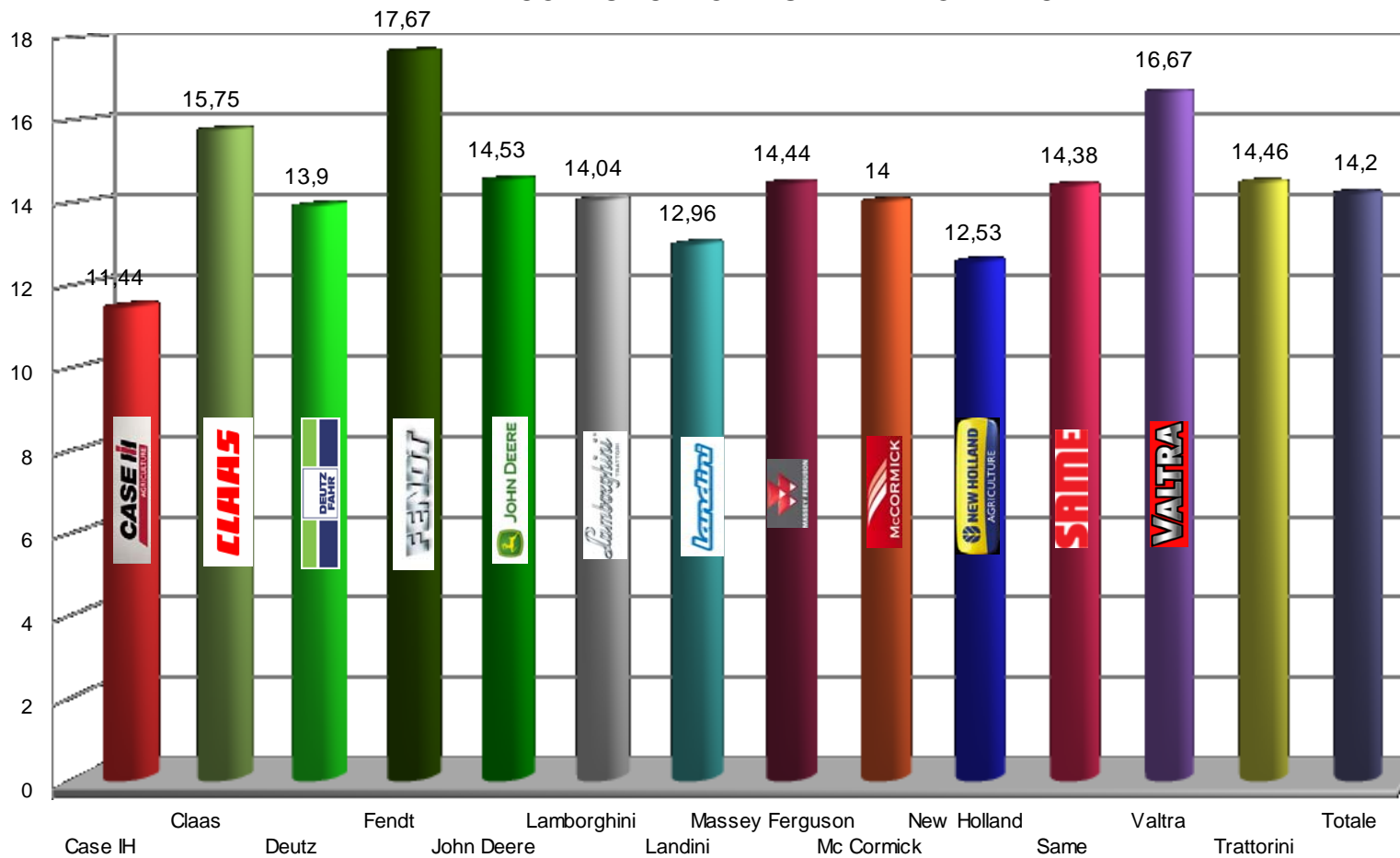
V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI

posizione 4

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

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

V. DEALER COMMUNICATION E SERVIZI INFORMATICI



VI. PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO

posizione 12

Campagne pubblicitarie del costruttore in generale

Ritenete efficace la pubblicità del costruttore?

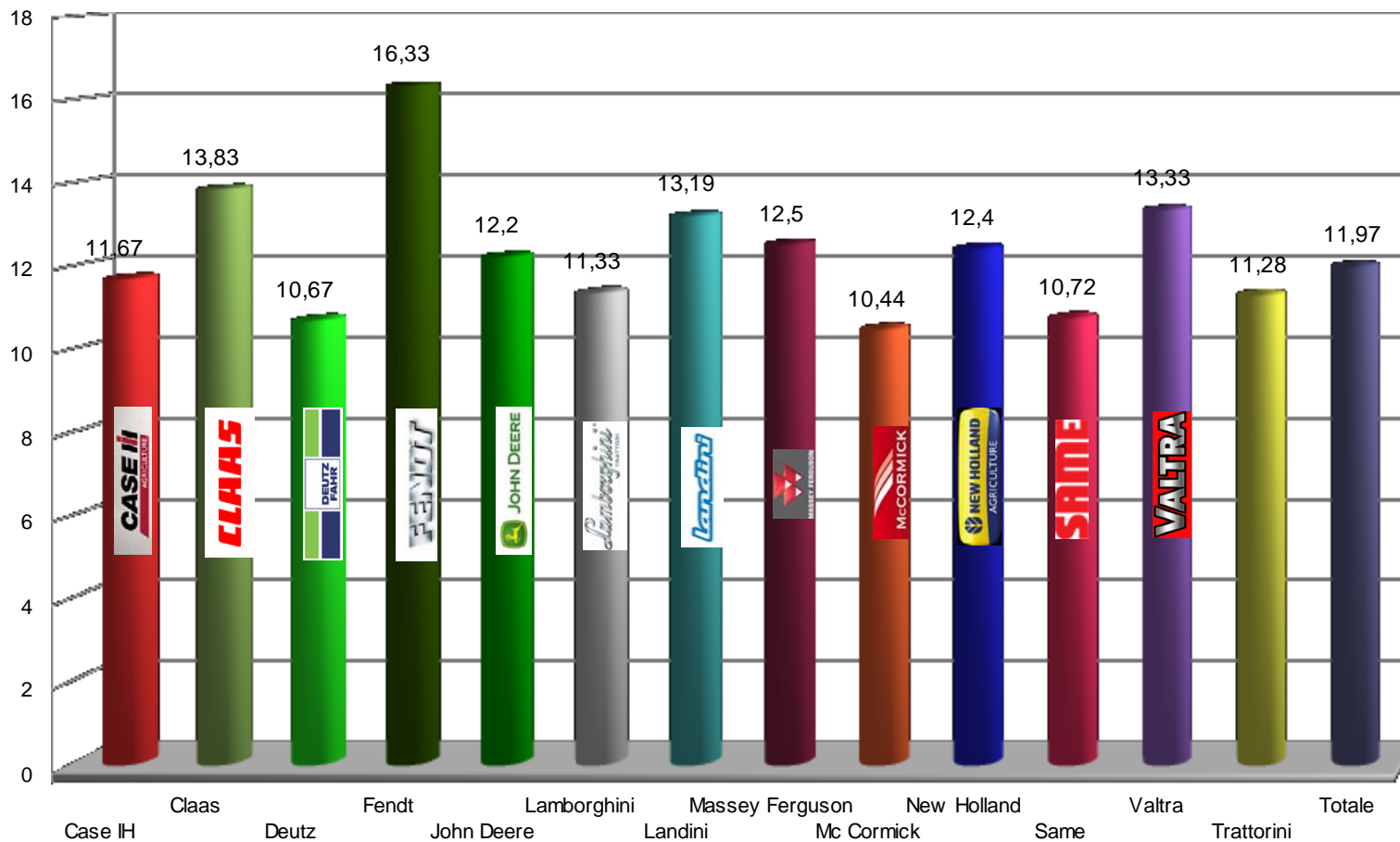
Livello di partecipazione del costruttore alle vostre spese pubblicitarie

Partecipazione del costruttore alla commercializzazione online dei mezzi usati

Qualità dei supporti informatici del costruttore (CD e altro) di sostegno alle vendite

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

VI. PUBBLICITA E SUPPORTO DI PRODOTTO

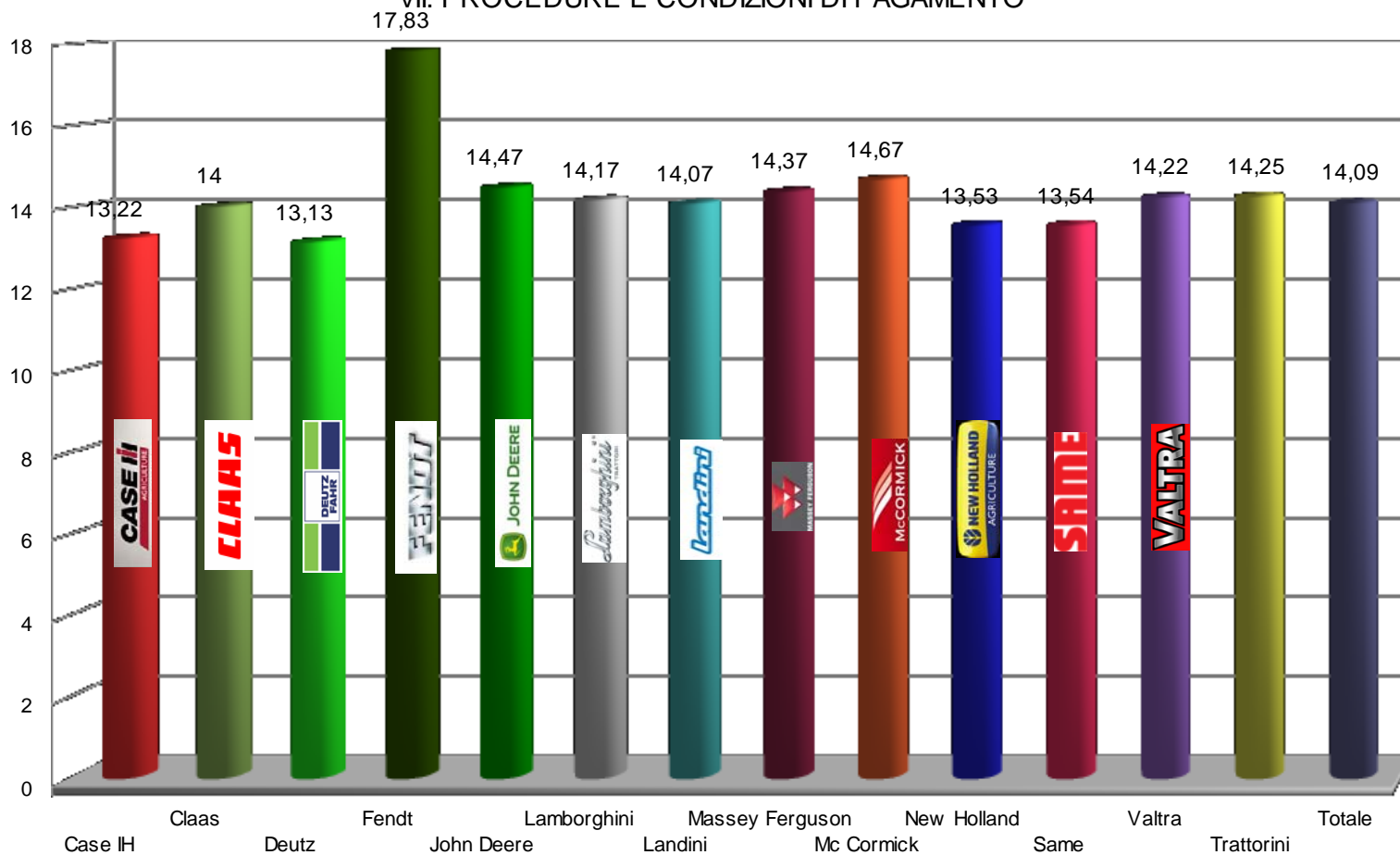


VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO posizione 5

Efficienza del sistema di ordine e configurazione del costruttore per i trattori
Semplicità delle procedure per le richieste in garanzia
Rapidità del rimborso da parte del costruttore delle somme a voi spettanti
Efficienza del sistema di ordini del costruttore per i ricambi
Condizioni di pagamento del costruttore per trattori e ricambi

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO



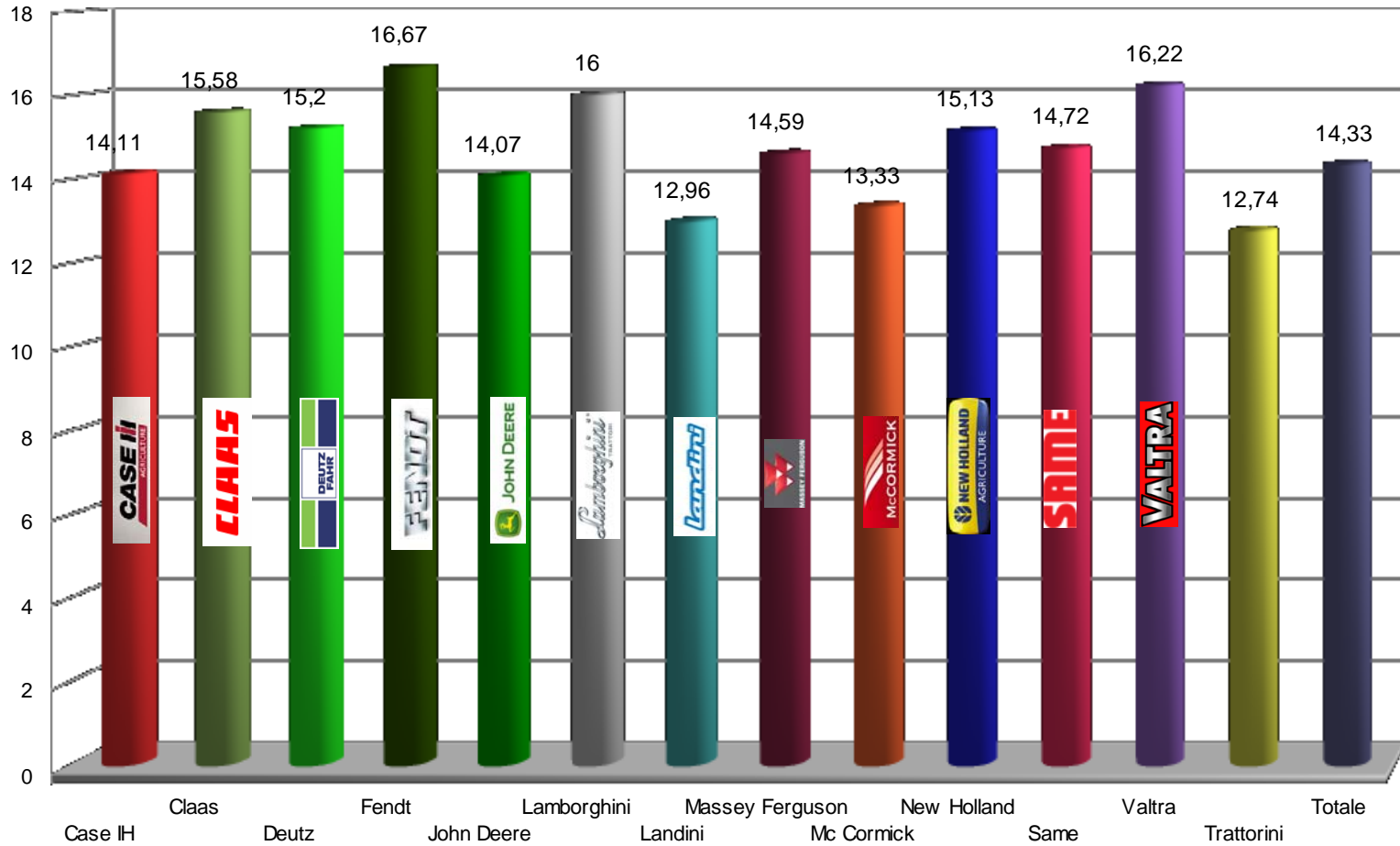
VIII. FORMAZIONE

posizione 3

Qualità dei programmi di formazione del costruttore per i venditori macchine
Qualità dei programmi di formazione del costruttore per gli addetti di magazzino
Qualità dei programmi di formazione servizio postvendita
Competenza dei formatori del costruttore
Rapporto qualità/prezzo dei corsi organizzati dal costruttore

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

VIII. FORMAZIONE



IX. IL MANAGEMENT

posizione 7

Rispetto degli impegni presi

Stabilità dei dirigenti e dei responsabili decisionali

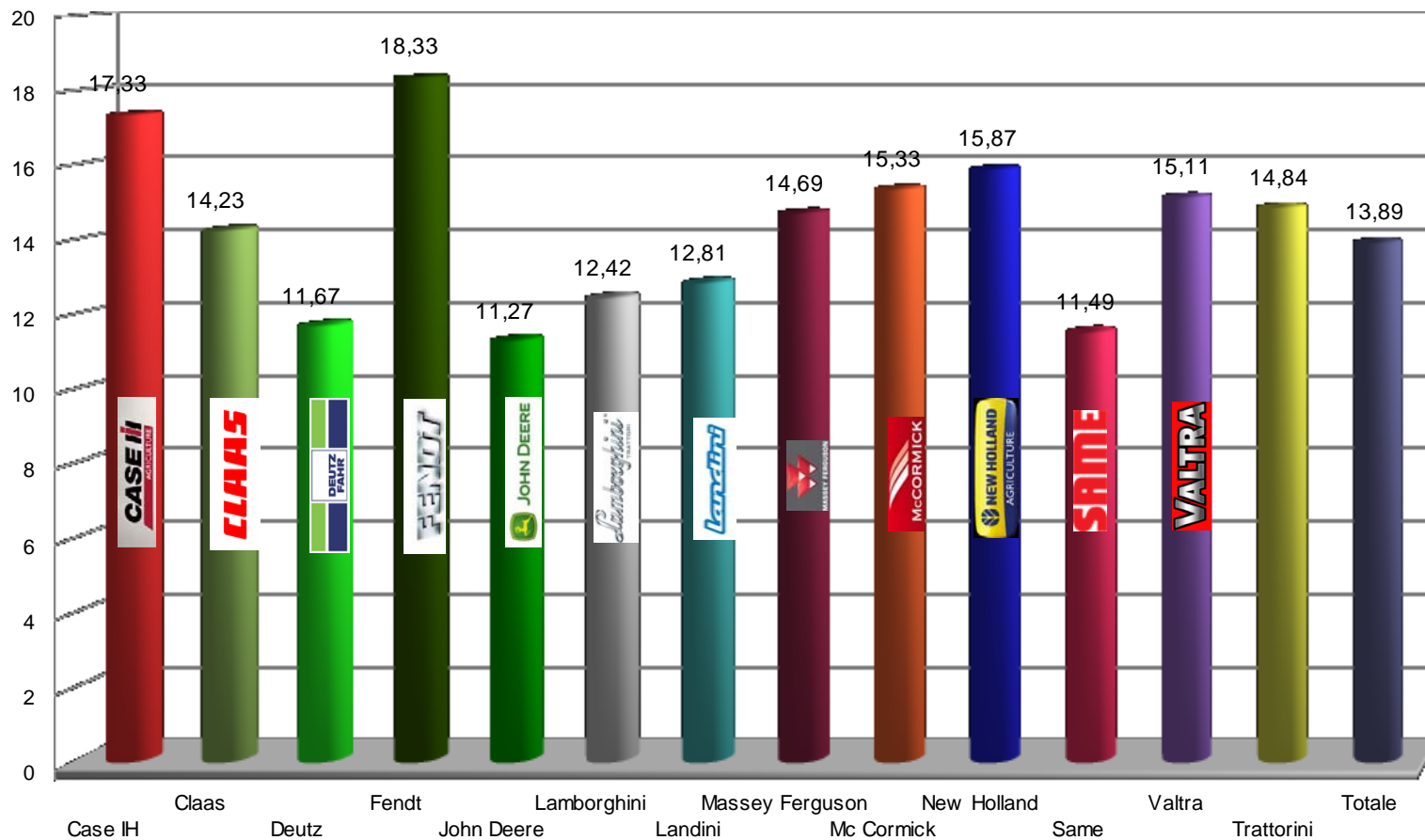
Disponibilità verso i concessionari dei dirigenti e dei responsabili decisionali

Abilità dei referenti nella risoluzione delle controversie

Comprensibilità e realismo delle strategie del costruttore enunciata dai dirigenti

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

IX. IL MANAGEMENT



X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI posizione 2

Qualità delle relazioni con il costruttore

Rispetto da parte del costruttore della vostra autonomia imprenditoriale e gestionale

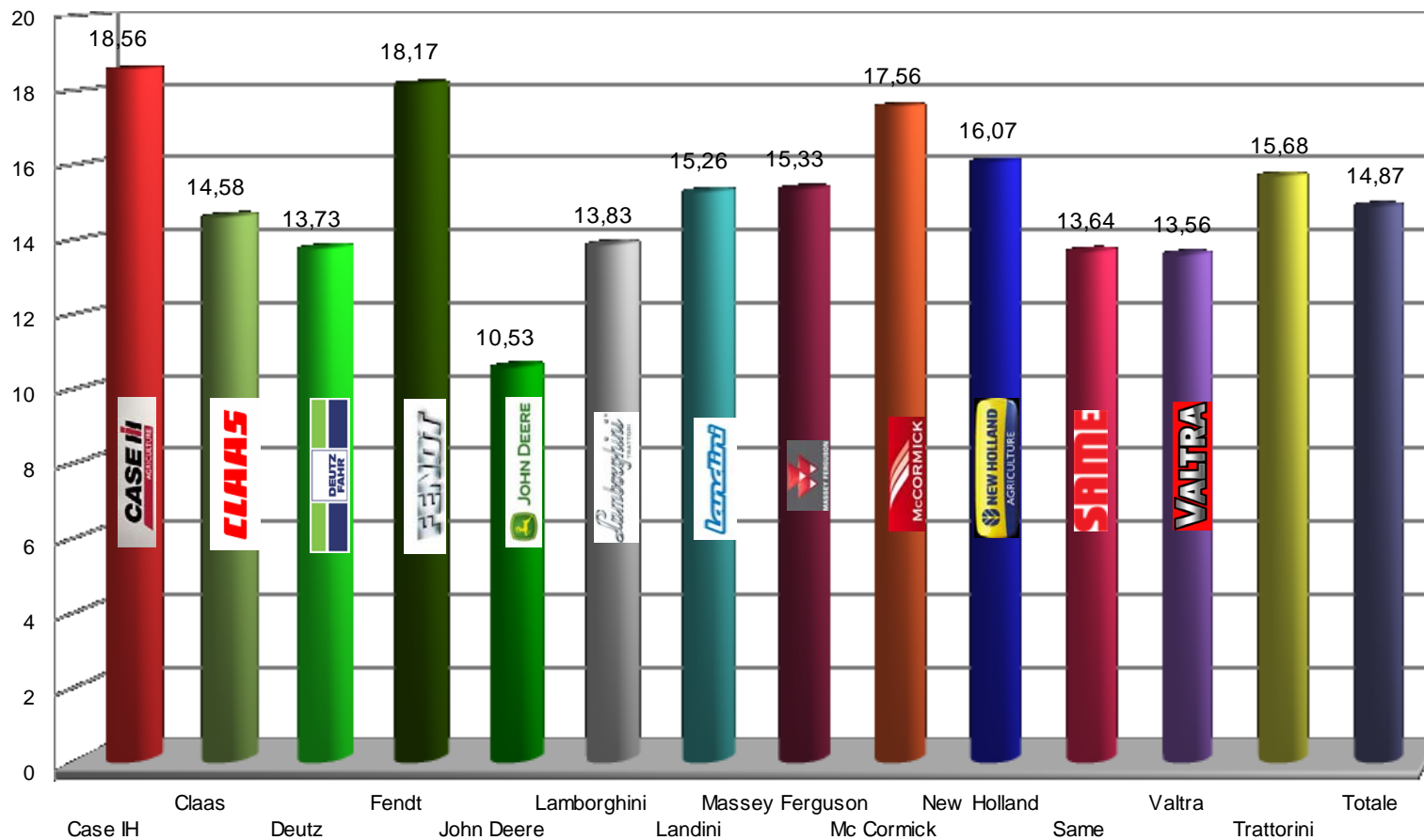
Possibilità di negoziare gli obiettivi di vendita

Il vostro grado di fiducia nei dirigenti del costruttore

Come giudicate il grado di fiducia dei dirigenti del costruttore nei vostri confronti

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI



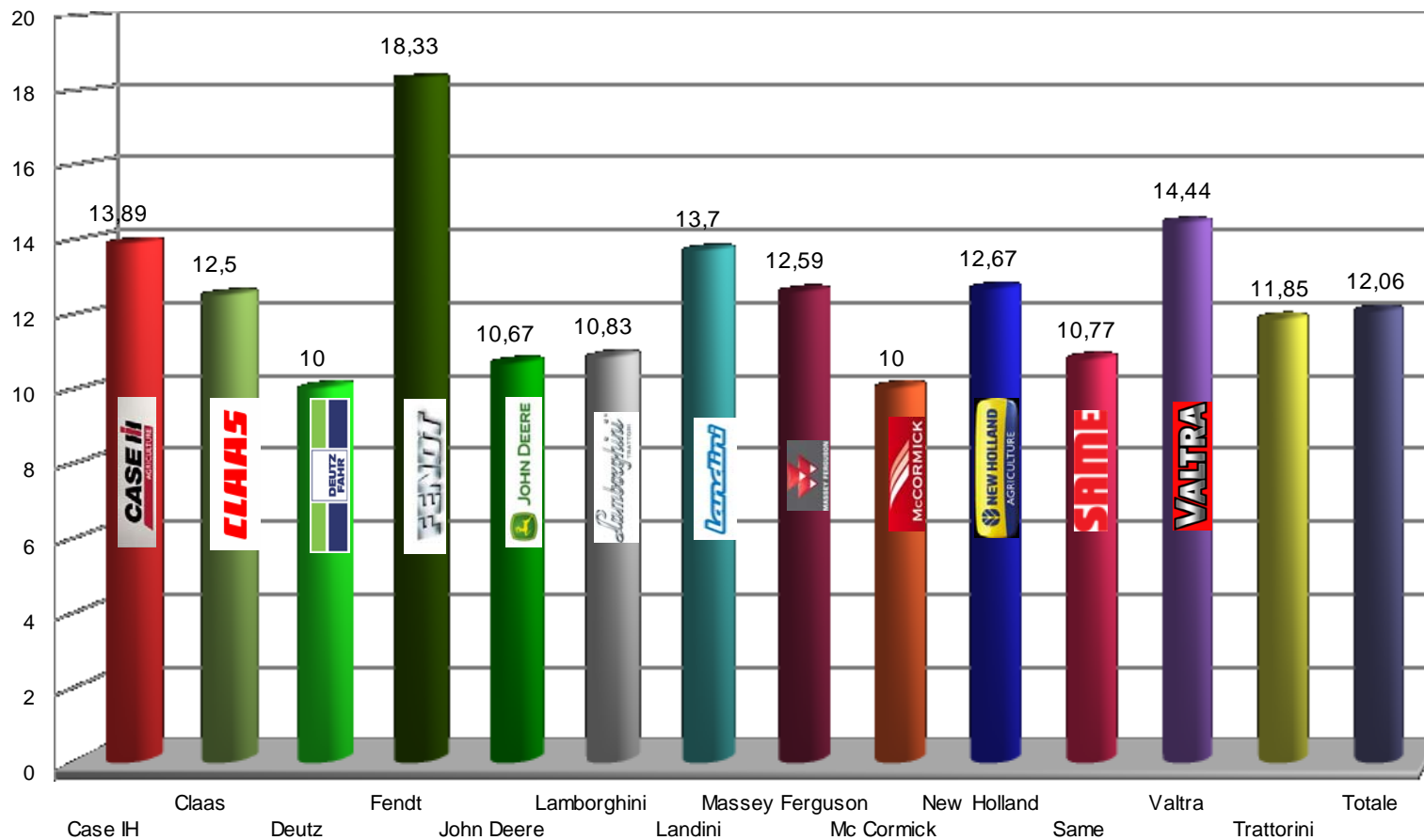
XI. REDDITIVITA '

posizione 11

Livello di partecipazione del costruttore alla redditività della vostra azienda

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

XI. REDDITIVITA'

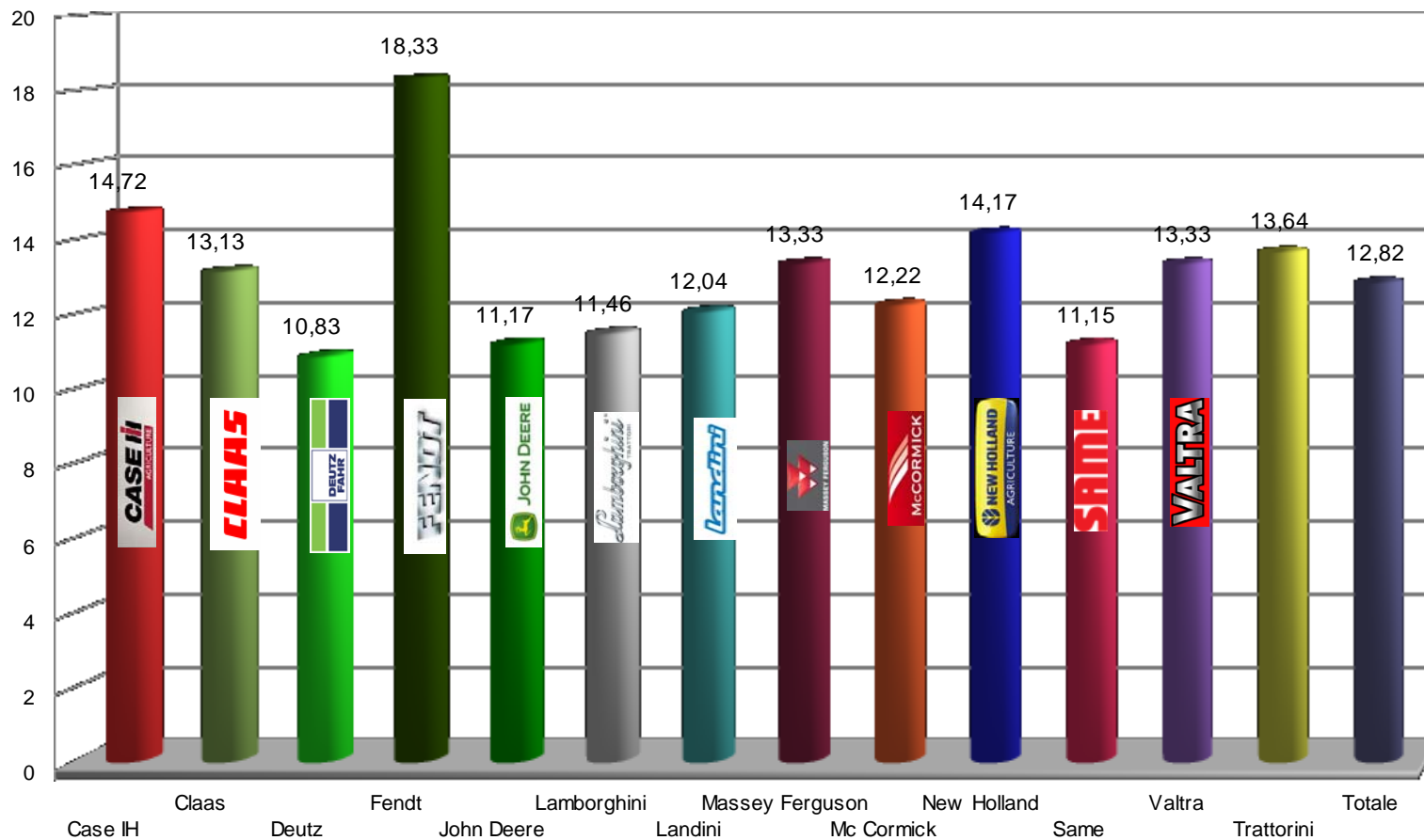


XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI posizione 9

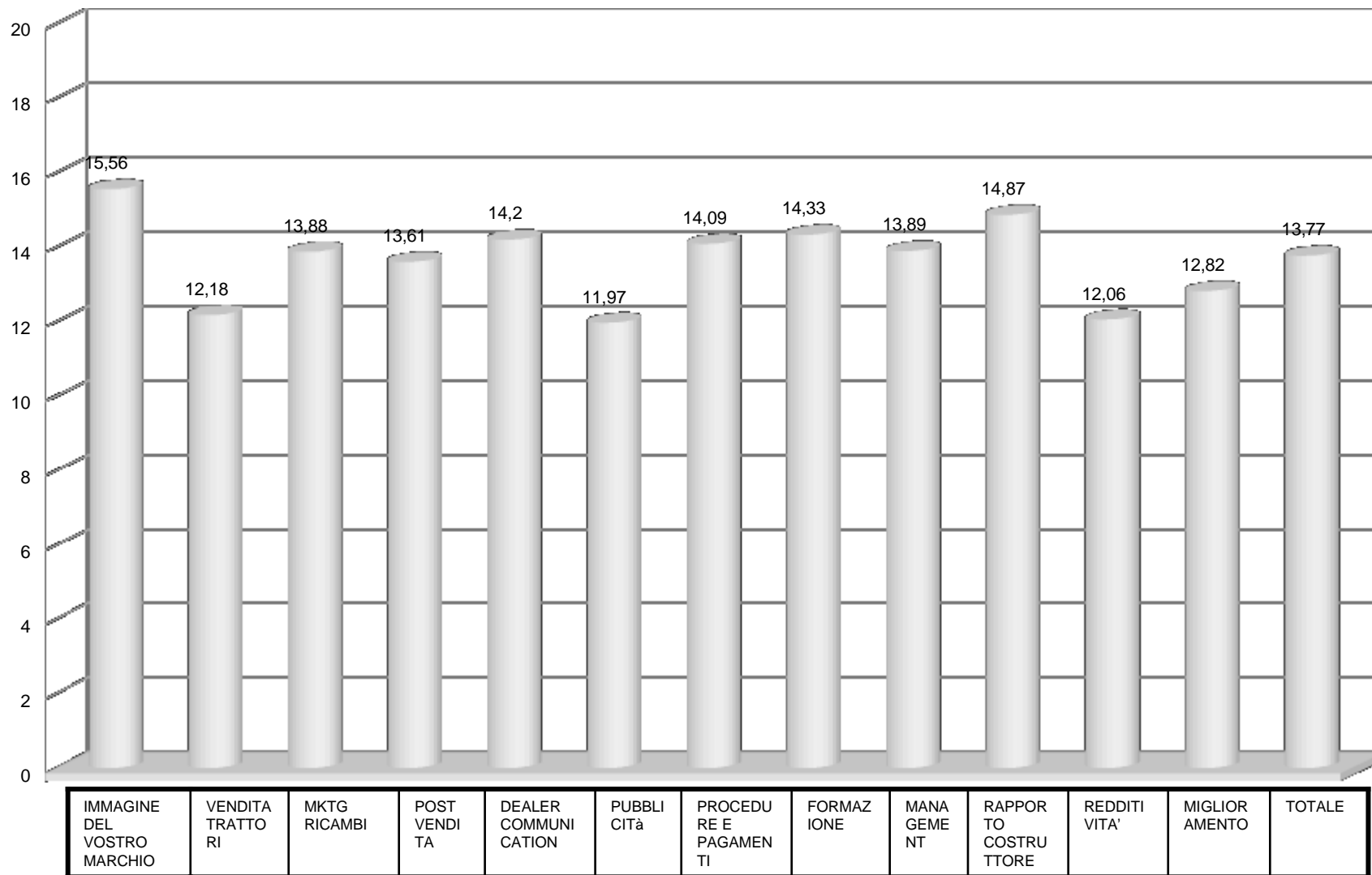
Giudizio sulla disponibilità del costruttore a migliorare i suoi punti deboli
Valutazione delle azioni concrete attuate dal costruttore

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI



Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

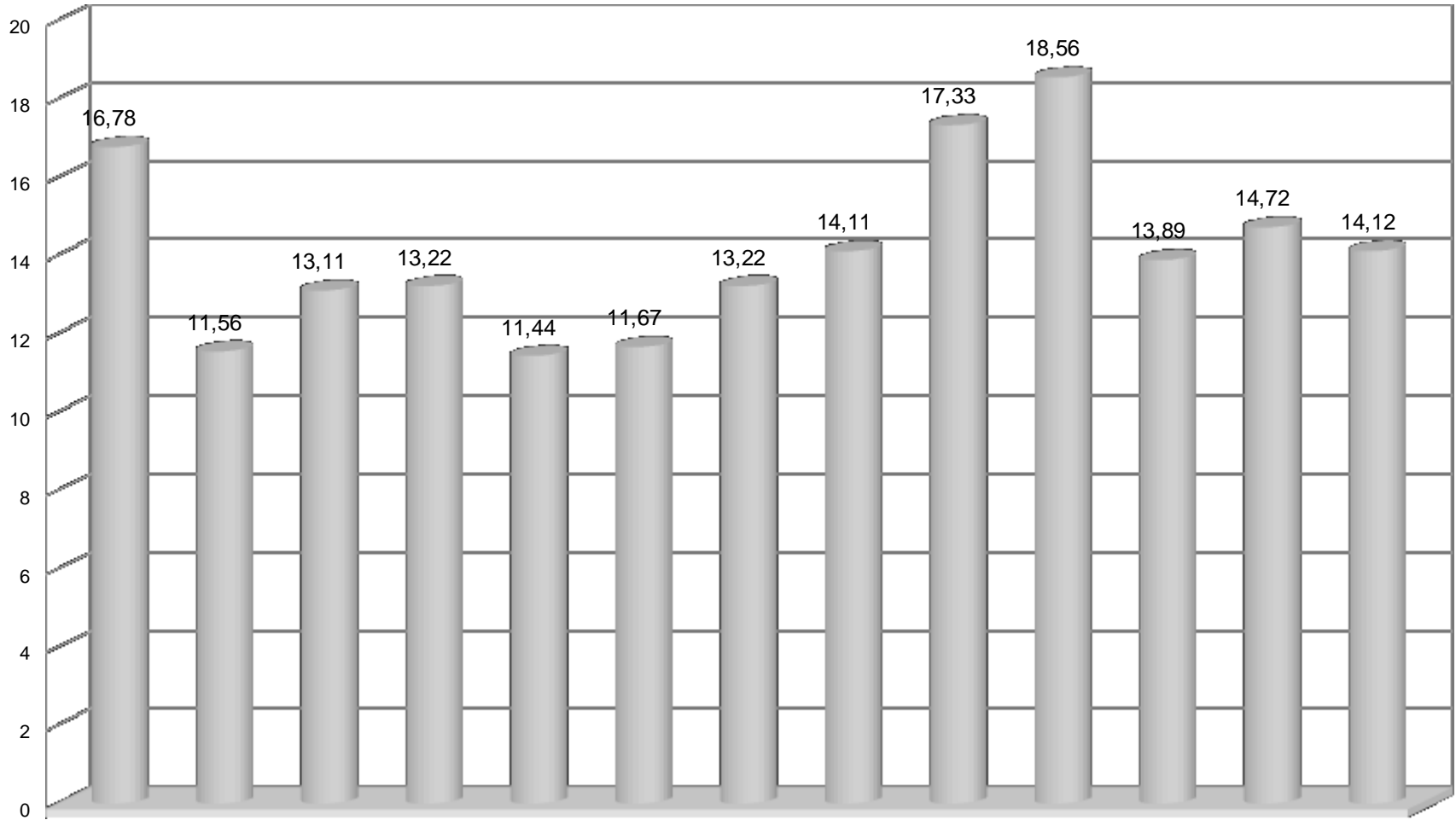
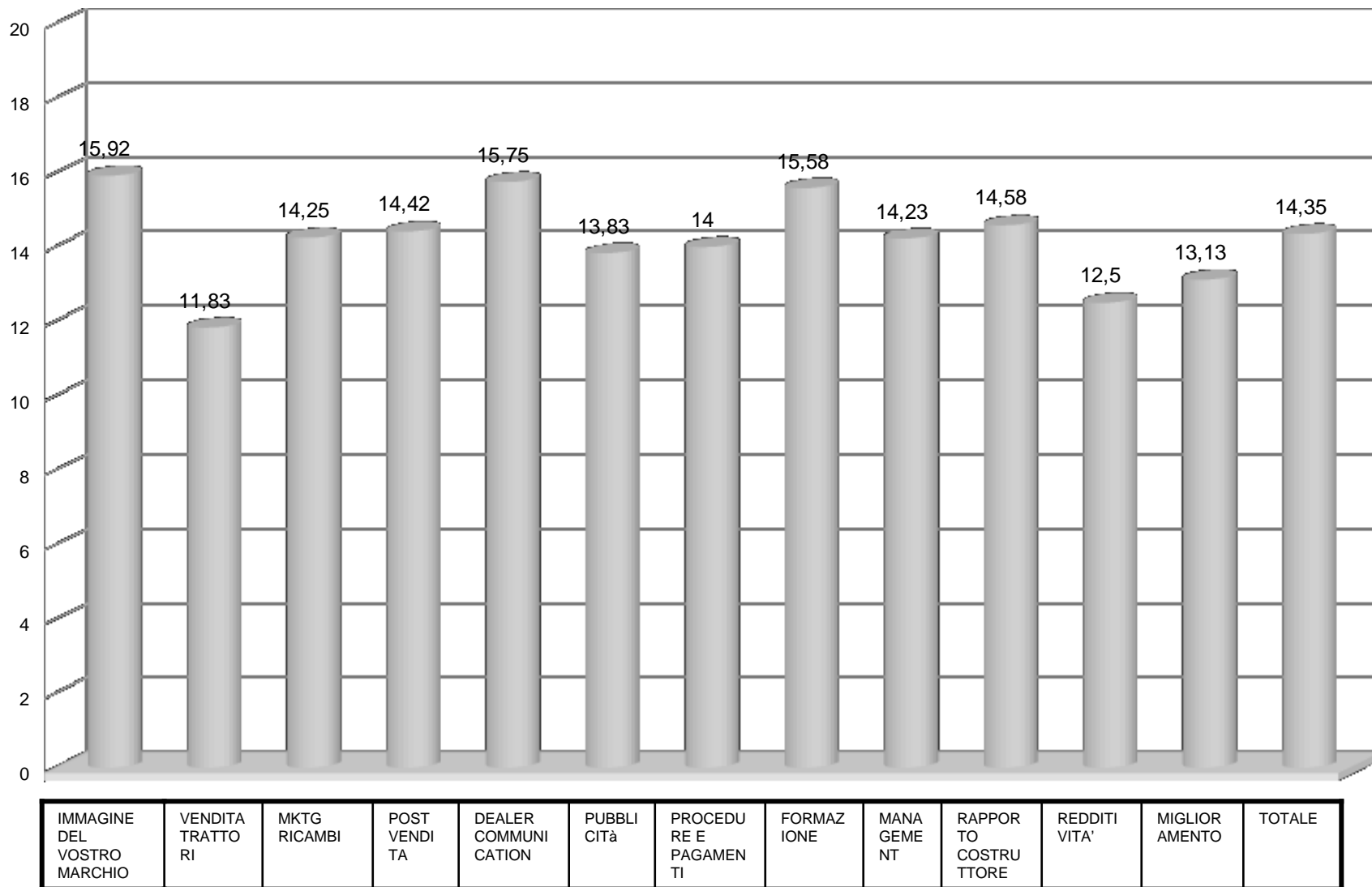
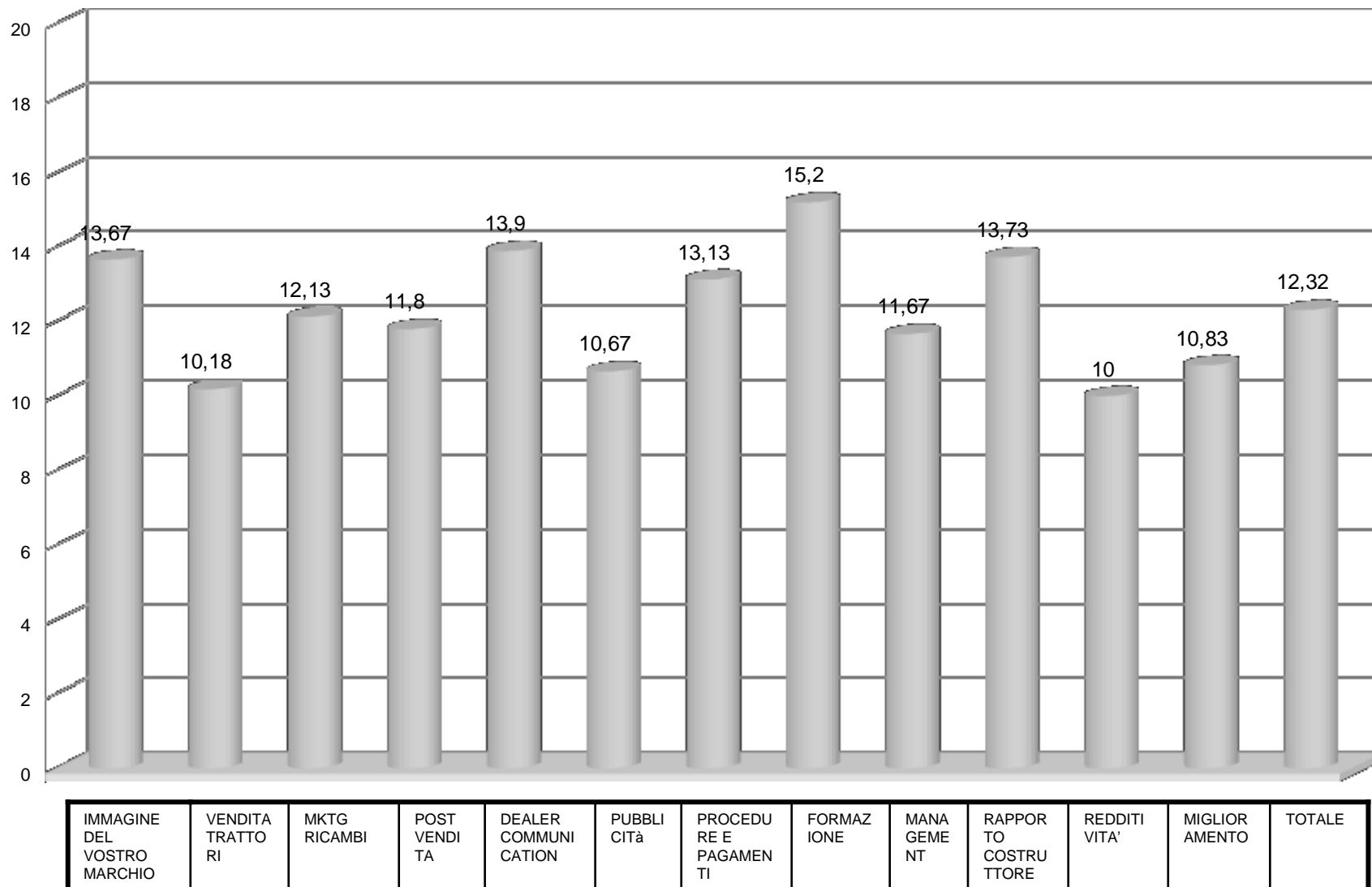


IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO	VENDITA TRATTORI	MKTG RICAMBI	POST VENDITA	DEALER COMMUNICATION	PUBBLICITÀ	PROCEDURE E PAGAMENTI	FORMAZIONE	MANAGEMENT	RAPPORTO COSTRUTTORE	REDDITI VITA'	MIGLIORAMENTO	TOTALE
-----------------------------	------------------	--------------	--------------	----------------------	------------	-----------------------	------------	------------	----------------------	---------------	---------------	--------

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

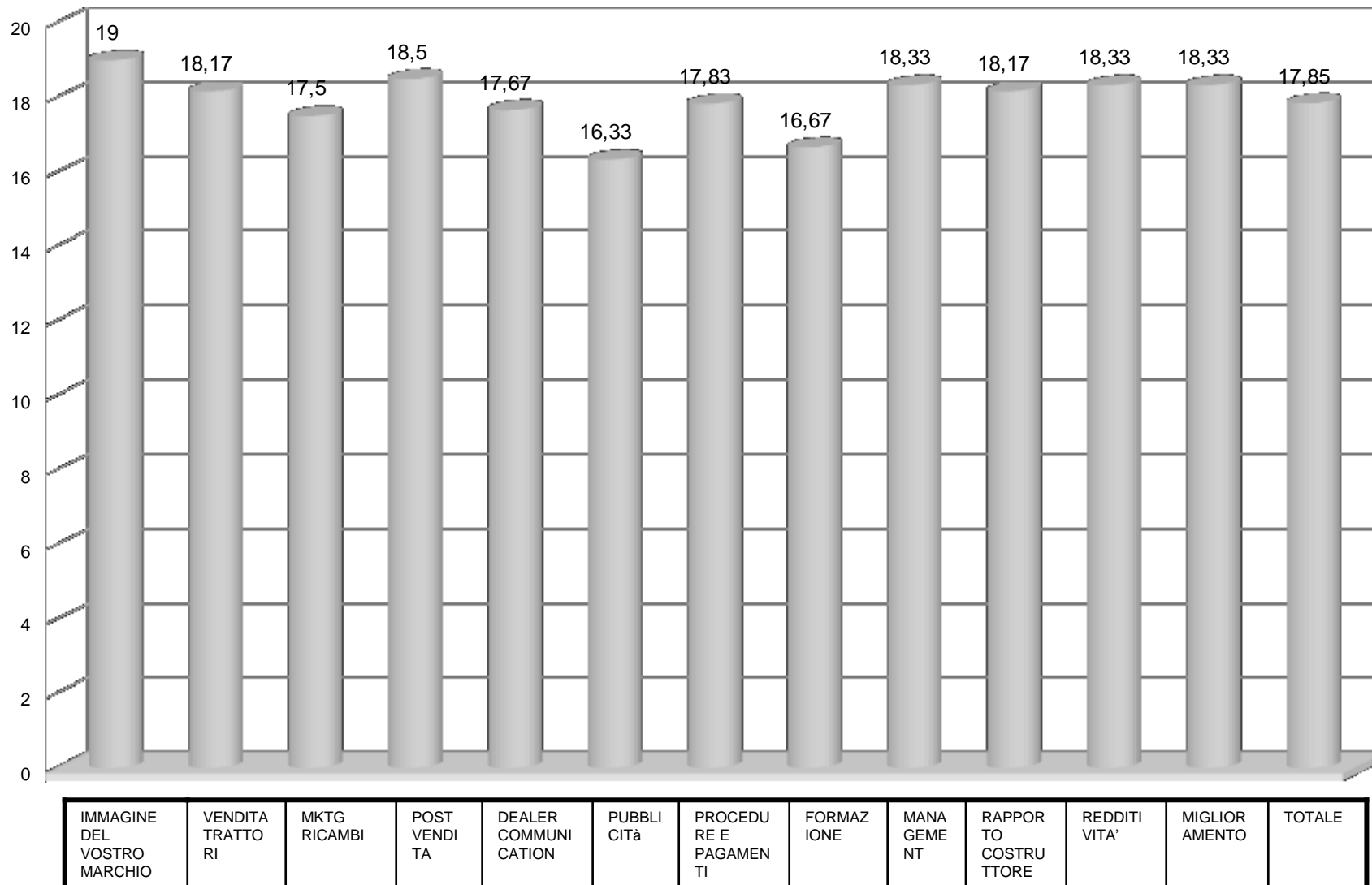


Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

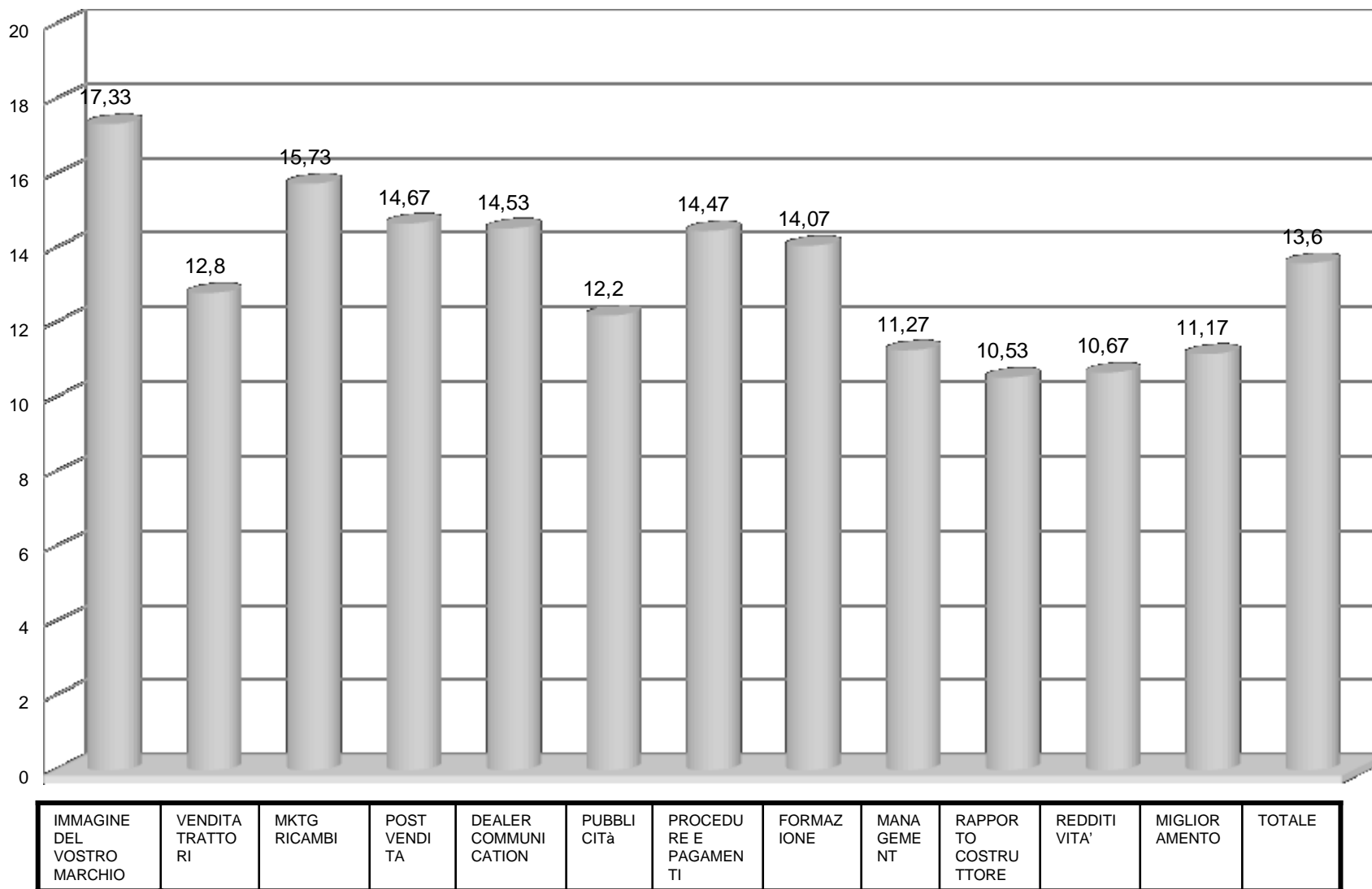




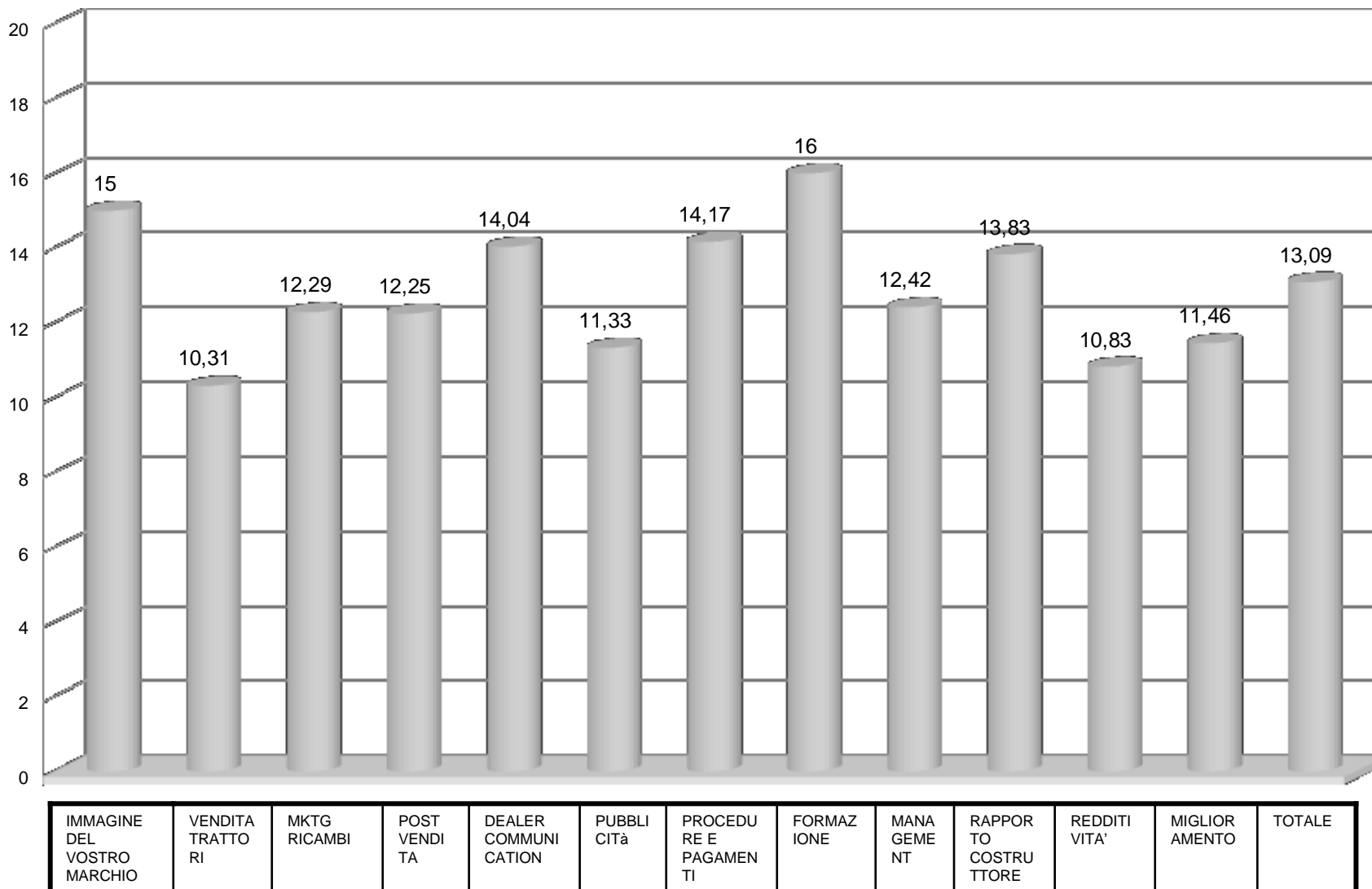
Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



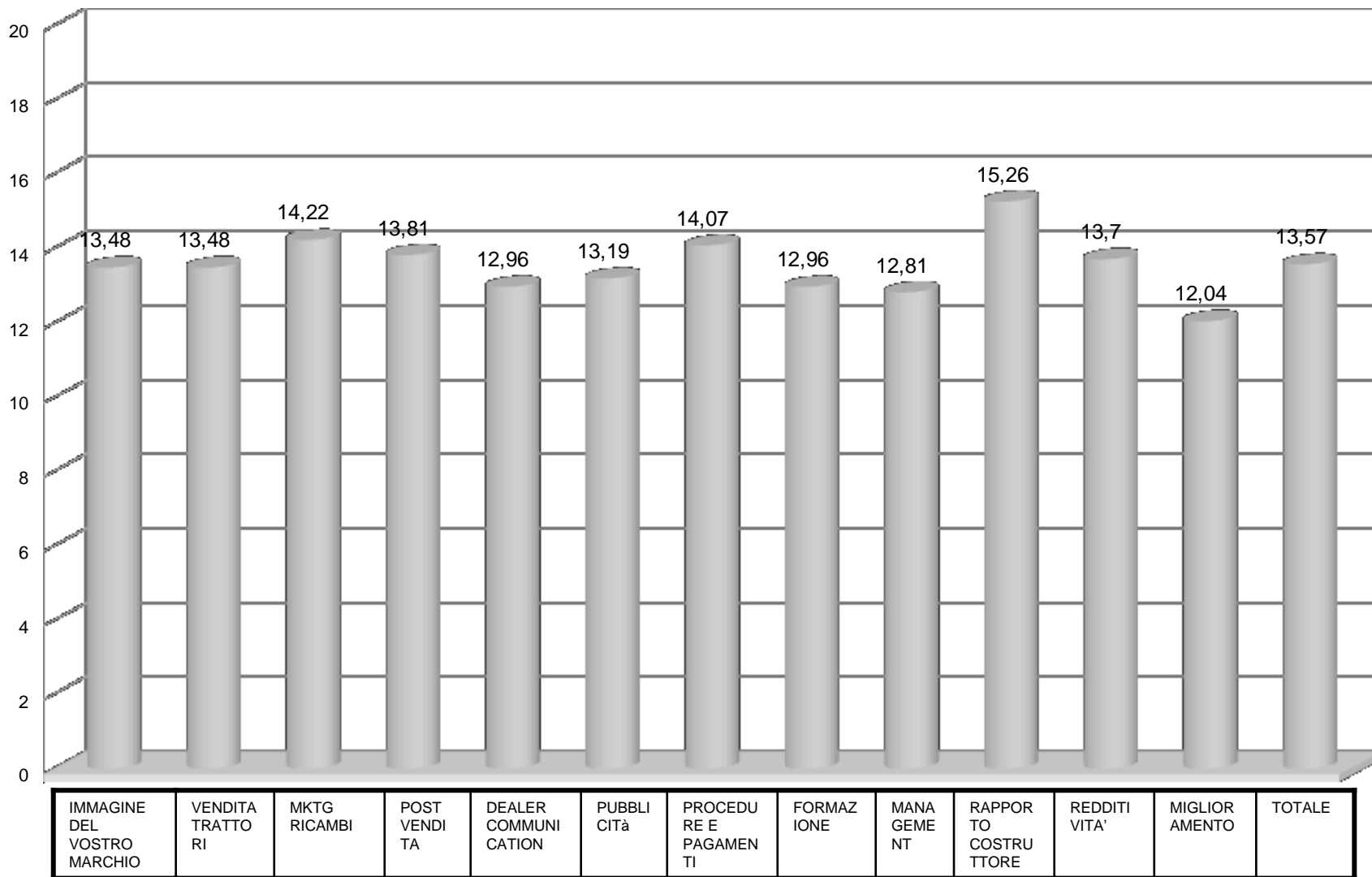
Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

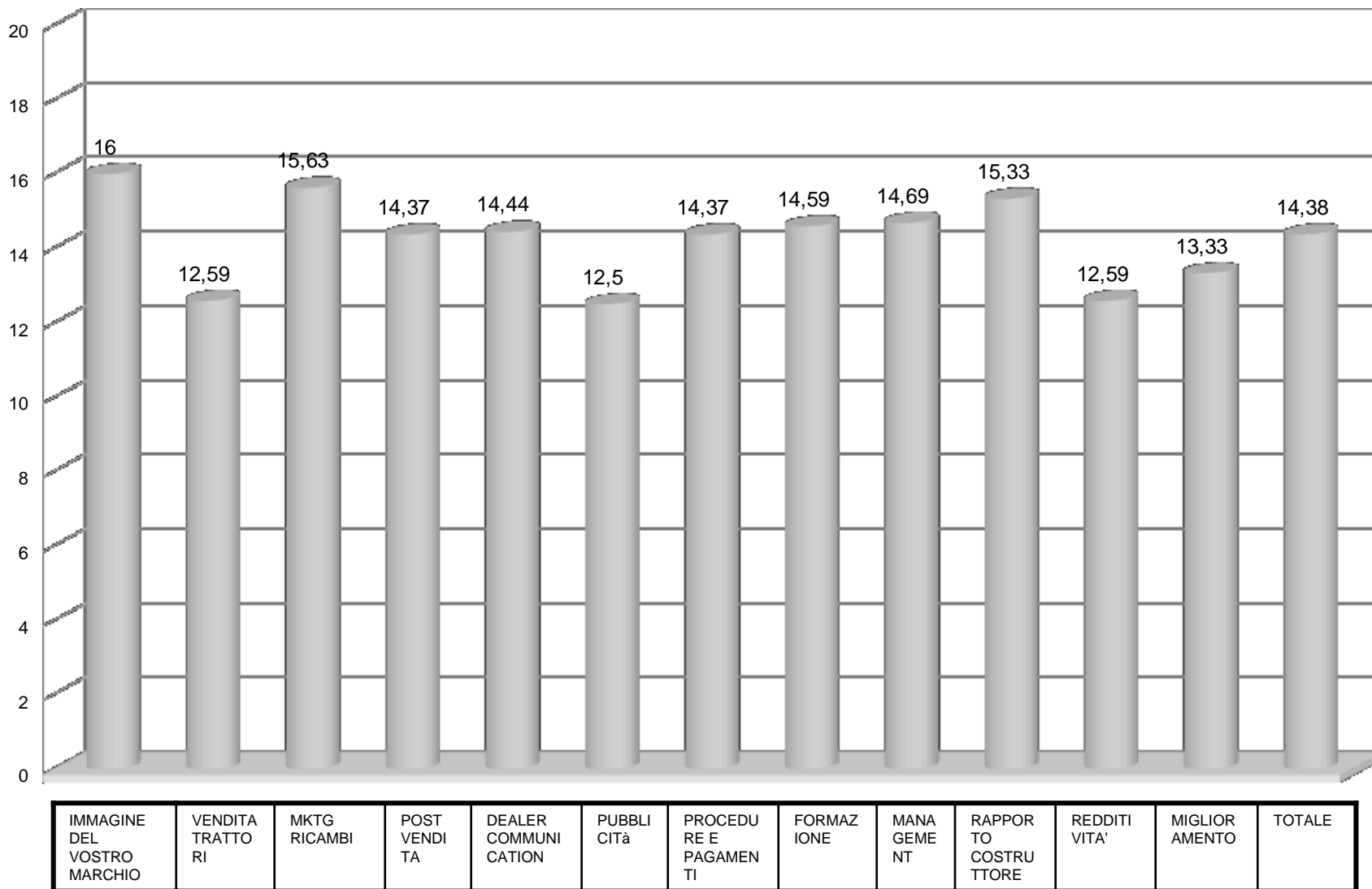


Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

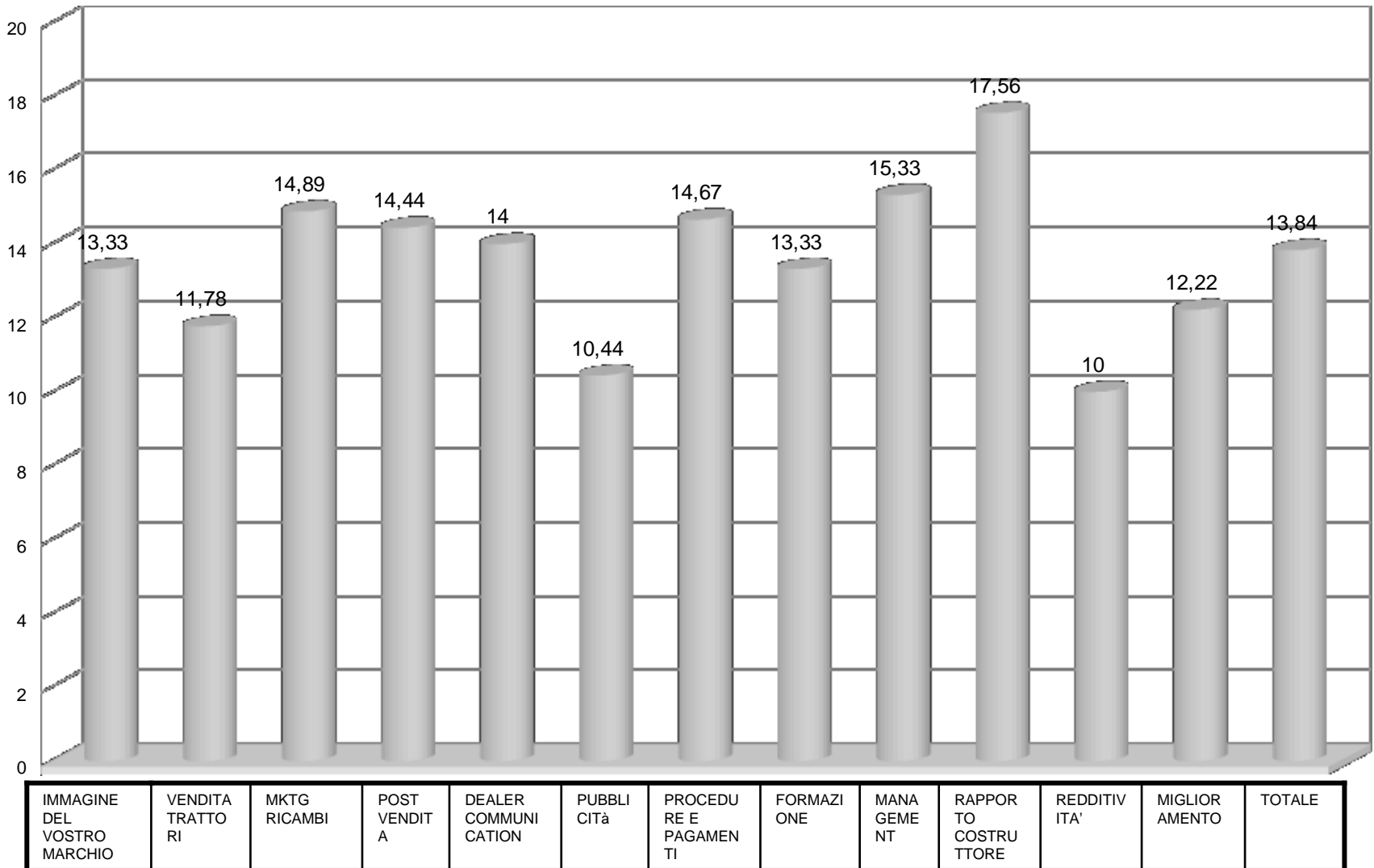




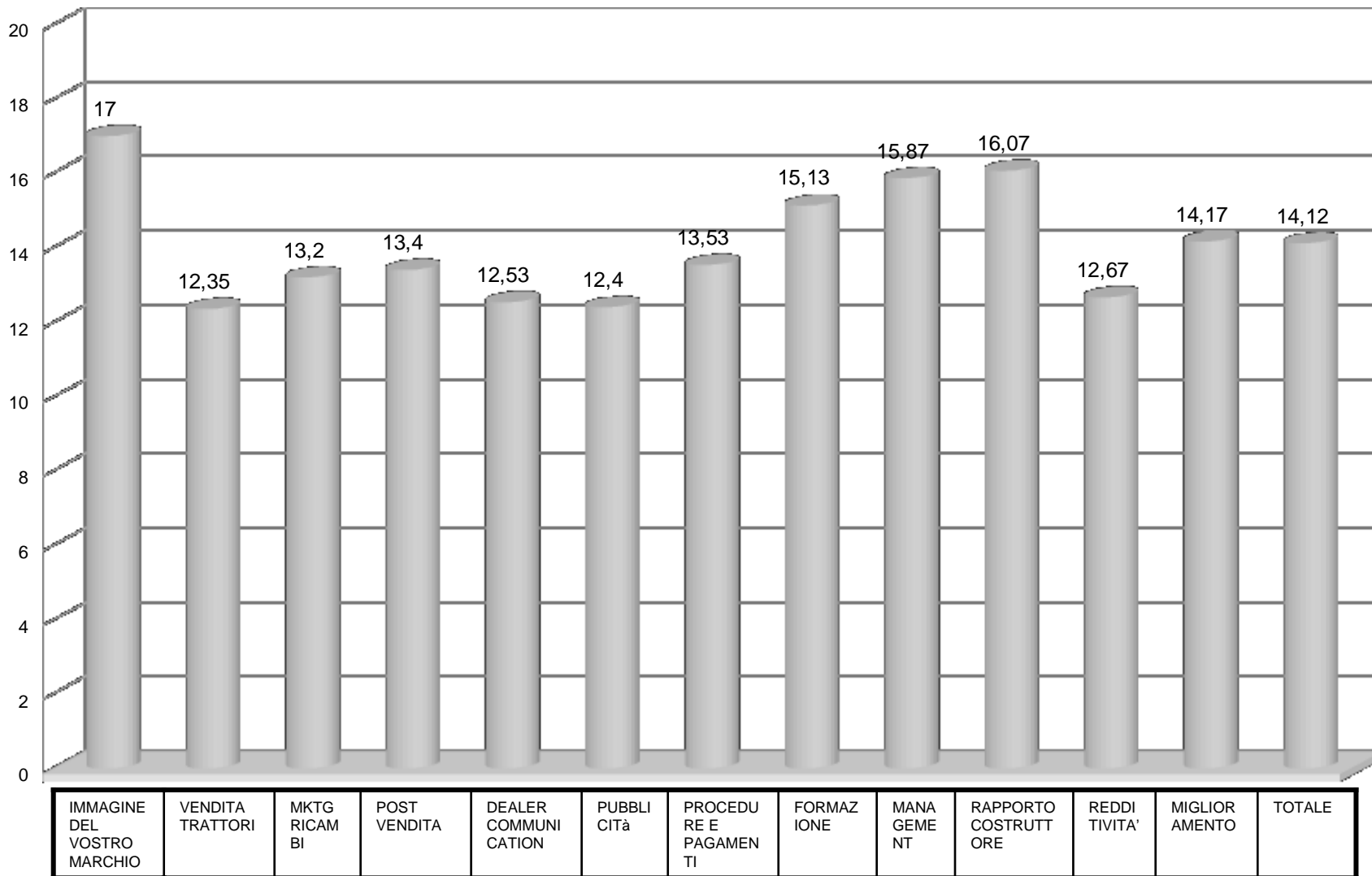
Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



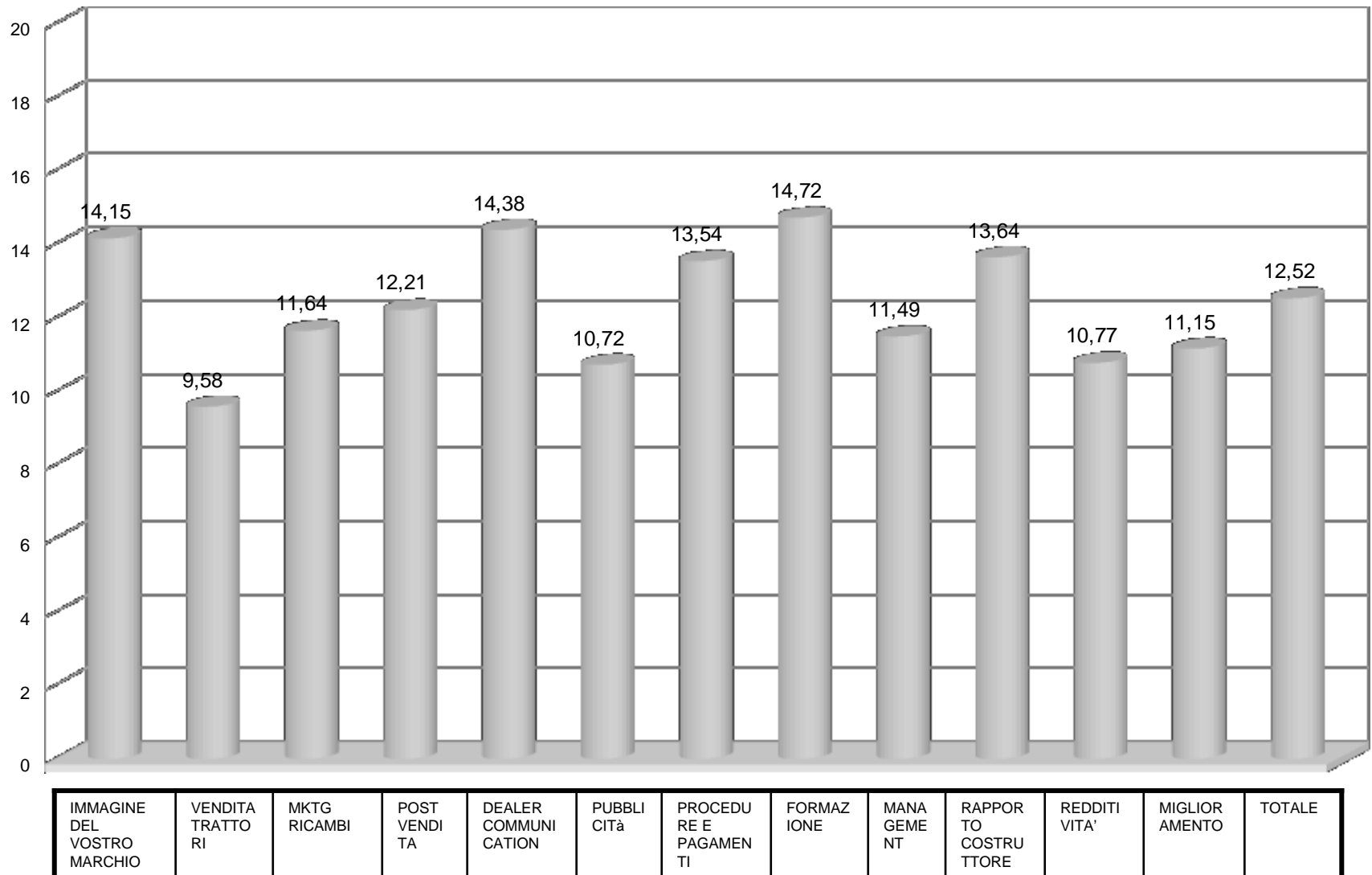
Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



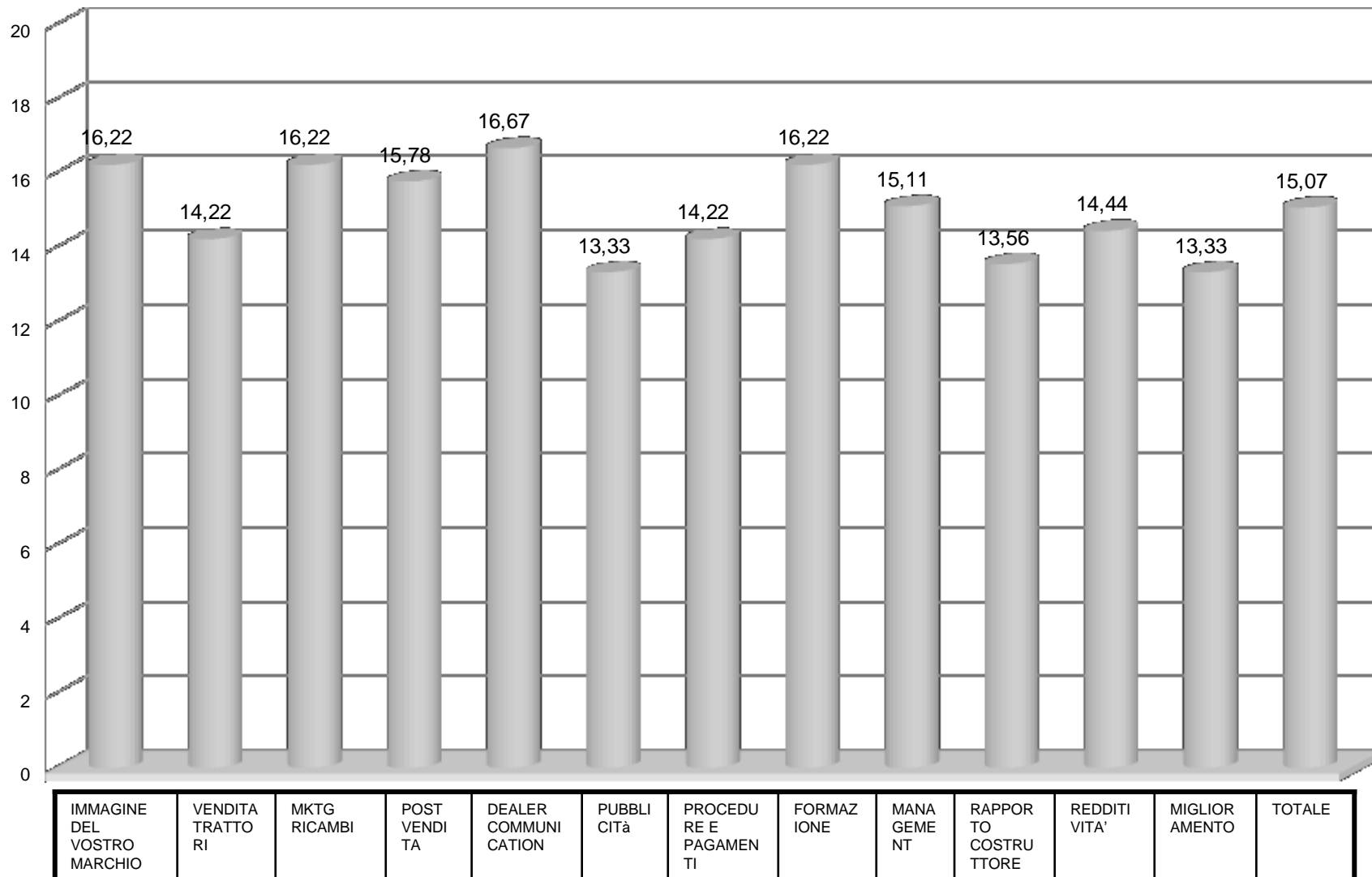
Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore

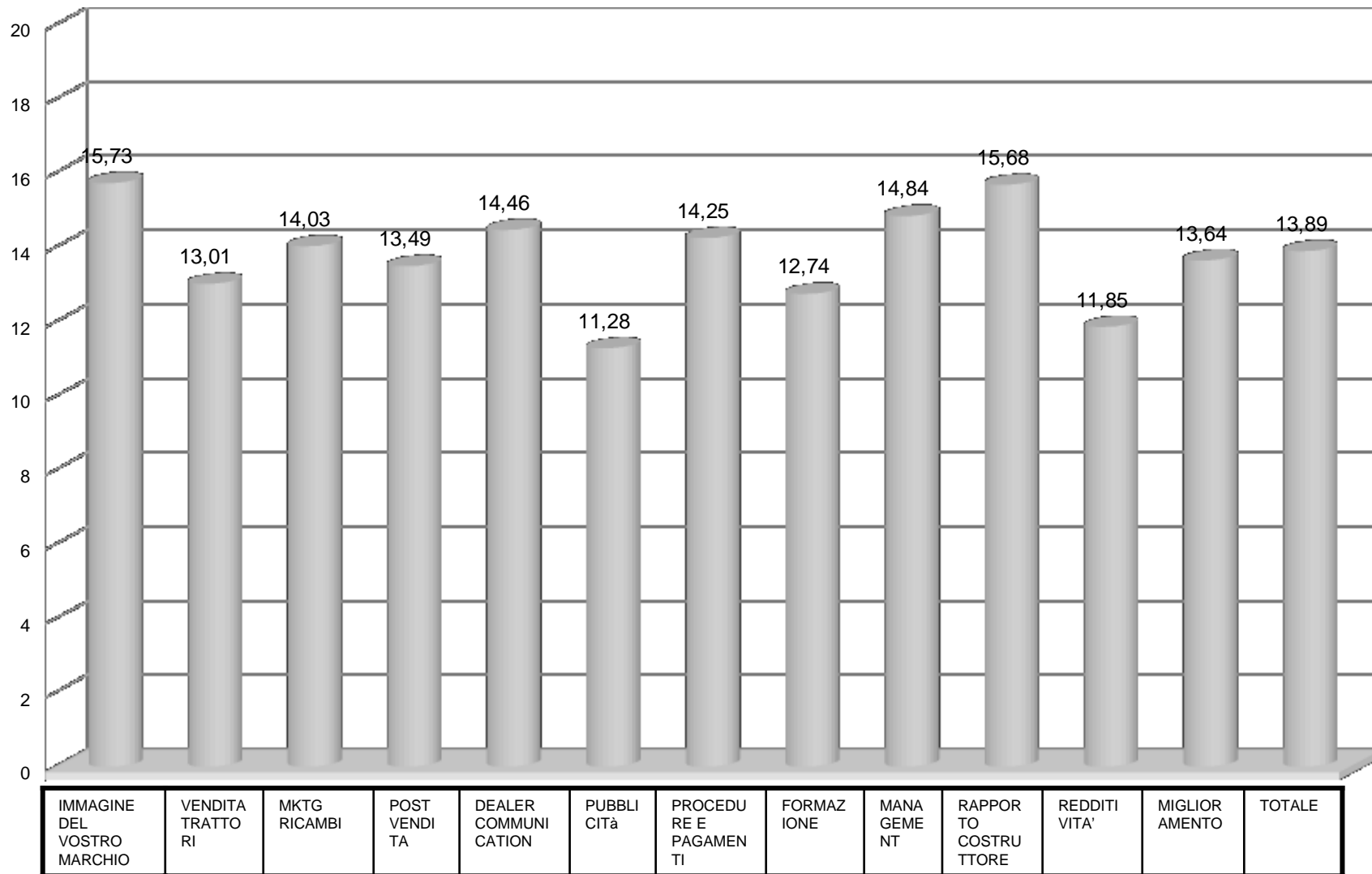


Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



Trattorini

Soddisfazione del concessionario nei confronti del costruttore



Punti di forza e debolezza

Marchio	I. IMMAGINE DEL VOSTRO MARCHIO	II. VENDITA DI TRATTORI	III. MARKETING RICAMBI	IV. SERVIZIO POST VENDITA & GARANZIA	V. DEALER COMUNICAZIONE E SERVIZI INFORMATICI	VI. PUBBLICITÀ E SUPPORTO DI PRODOTTO	VII. PROCEDURE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO	VIII. FORMAZIONE	IX. IL MANAGEMENT	X. RAPPORTO COSTRUTTORI - CONCESSIONARI	XI. REDDITIVITÀ	XII. MIGLIORAMENTI / PROGRESSI
Case IH	16,78	11,56	13,11	13,22	11,44	11,67	13,22	14,11	17,33	18,56	13,89	14,72
Claas	15,92	11,83	14,25	14,42	15,75	13,83	14	15,58	14,23	14,58	12,5	13,13
Deutz	13,67	10,18	12,13	11,8	13,9	10,67	13,13	15,2	11,67	13,73	10	10,83
Fendt	19	18,17	17,5	18,5	17,67	16,33	17,83	16,67	18,33	18,17	18,33	18,33
John Deere	17,33	12,8	15,73	14,67	14,53	12,2	14,47	14,07	11,27	10,53	10,67	11,17
Lamborghini	15	10,31	12,29	12,25	14,04	11,33	14,17	16	12,42	13,83	10,83	11,46
Landini	13,48	13,48	14,22	13,81	12,96	13,19	14,07	12,96	12,81	15,26	13,7	12,04
Massey Ferguson	16	12,59	15,63	14,37	14,44	12,5	14,37	14,59	14,69	15,33	12,59	13,33
Mc Cormick	13,33	11,78	14,89	14,44	14	10,44	14,67	13,33	15,33	17,56	10	12,22
New Holland	17	12,35	13,2	13,4	12,53	12,4	13,53	15,13	15,87	16,07	12,67	14,17
Same	14,15	9,58	11,64	12,21	14,38	10,72	13,54	14,72	11,49	13,64	10,77	11,15
Valtra	16,22	14,22	16,22	15,78	16,67	13,33	14,22	16,22	15,11	13,56	14,44	13,33
Trattorini	15,73	13,01	14,03	13,49	14,46	11,28	14,25	12,74	14,84	15,68	11,85	13,64
Totale	15,56	12,18	13,88	13,61	14,2	11,97	14,09	14,33	13,89	14,87	12,06	12,82