

Autofahrerbefragung

# VERKÄUFER SIND BESSER ALS IHR RUF

Trotz des angeschlagenen Images waren die meisten Kunden mit ihrem Verkäufer zufrieden.

Jeder fünfte Autofahrer würde lieber zum Zahnarzt gehen, als mit einem Automobilverkäufer im Autohaus über einen Kaufvertrag zu verhandeln. Dies belegt die aktuelle Trend-Tacho-Studie des Fachmagazins »kfz-betrieb« und der Sachverständigenorganisation KÜS. Für relativ viele Kaufinteressenten ist also der Besuch eines Autohauses sehr unangenehm.

**Die Kunden müssen Vertrauen zum Verkäufer fassen.**

Das liegt wohl daran, dass gut ein Drittel aller befragten Gebrauchtwagenkäufer schon einmal ein „negatives Erlebnis“ mit einem Verkäufer hatte. 44 Prozent von ihnen fanden den Autohausmitarbeiter unfreundlich und überheblich. 32 Prozent meinen, dass der Fahrzeugverkäufer ihnen ein ganz bestimmtes Auto aufdrängen wollte – an dem sie eigentlich nicht interessiert waren. Wenn der Händler seine Interessen über die

seiner Kunden stellt, wirft das sicher kein gutes Licht auf das Unternehmen. Es schadet dem Image. Vor allem ginge es dem Verkäufer um den schnellen Verkaufsabschluss und seine eigene Provision; das glauben rund 80 Prozent der Befragten.

» Mercedes-Benz-Betriebe mit bester Beratung

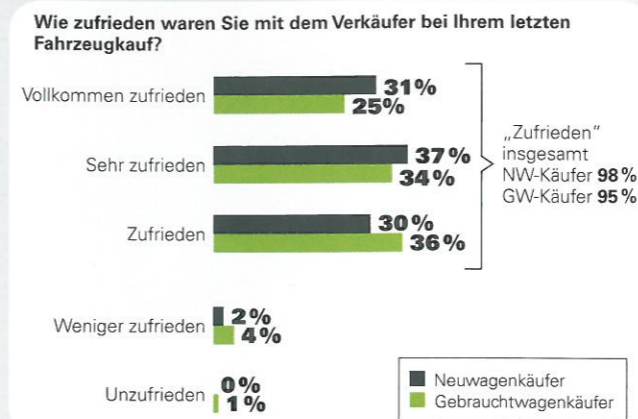
Trotz der massiven Kritik waren 97 Prozent der Neu- und Gebrauchtwagenkäufer bei ihrem letzten Fahrzeugkauf mit dem Verkaufsberater insgesamt zufrieden. Auf die Frage: „Bei



Bild: ProMotor

Schlechte Erfahrungen der Fahrzeugkäufer verzerren das Bild des Automobilberaters. Hier besteht Aufklärungsbedarf.

» Zufriedenheit



Die große Mehrheit der befragten Neuwagen- und Gebrauchtwagenkäufer stellt dem Verkäufer ein gutes Zeugnis aus.

Quelle: BBE/Dekra//Grafik: GWP

» Image der Gebrauchtwagenverkäufer



Viele Befragte sind der Meinung, dass die Verkäufer die Autos anbieten, die ihnen die höchste Provision einbringen.

Quelle: BBE/Dekra//Grafik: GWP

» Verkäuferqualität im Gebrauchtwagenhandel



Quelle: BBE/Dekra//Grafik: GWP

» Herstellerranking



Die Autohäuser mit Premiumfahrzeugen stehen bei der Bewertung der Verkaufsberatung ganz weit oben.

Quelle: BBE/Dekra//Grafik: GWP

» Wiederkaufabsichten



76% der Käufer vertrauen ihrem letzten Verkäufer und würden wieder bei ihm ein Auto kaufen.

Quelle: BBE/Dekra//Grafik: GWP

welcher Marke erwarten Sie die beste Verkaufsberatung?“ nannten 23 Prozent der Neuwagenkäufer und 29 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer Mercedes-Benz, gefolgt von BMW (22 bzw. 21 Prozent) und Audi (21 bzw. 19 Prozent). Interessant ist die hohe Loyalität: Immerhin würden 88 Prozent der Neuwagenkäufer und 76 Prozent der Gebrauchtwagenkäufer von ihrem bisherigen Automobilverkäufer nochmals ein Fahrzeug kaufen. Das heißt: Die Qualität der Verkäufer ist besser als ihr Ruf. Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zum Image der Automobilverkäufer, zur Zufriedenheit mit dem Fahrzeugkauf sowie zu den Anforderungen der Käufer an die Beratungsleistungen erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: info@kfz-betrieb.de.

NORBERT RUBBEL