

XVII Niezależne
badanie satysfakcji
dealerów
samochodowych

SPIS TREŚCI



WSTĘP



METODOLOGIA
BADANIA



OGÓLNE WYNIKI
BADANIA



OCENA SATYSFAKCJI
ZE WSPÓŁPRACY
W SEGMENTIE
AUT DOSTAWCZYCH

 WSTEP



WSTĘP

XVII Niezależne Badanie Satysfakcji Dealerów Samochodowych 2024 r.

Cykliczny projekt został zrealizowany przez firmę DCG Dealer Consulting pod patronatem Związku Dealerów Samochodów oraz Polskiej Izby Motoryzacji. Jego celem jest poprawa relacji i warunków współpracy między dealerami a importerami.

Serdeczne podziękowania dla wszystkich dealerów oraz importerów zaangażowanych w realizację badania. To dzięki Waszemu zaangażowaniu możliwe było stworzenie tego rzetelnego i wartościowego opracowania.

Grupa badawcza

Badanie kierowane jest do właścicieli i osób zarządzających stacjami dealerskimi w Polsce.

Obszary badania

Badanie obejmuje wszystkie kluczowe aspekty relacji między dealerami a importerami, które bezpośrednio wpływają na poziom satysfakcji dealerów z prowadzenia biznesu.



Okres przeprowadzenia badania:

**połowa lipca
- koniec sierpnia 2024.**



Forma badania:

ankieta
**Każda ankieta
składała się z 81 pytań.**

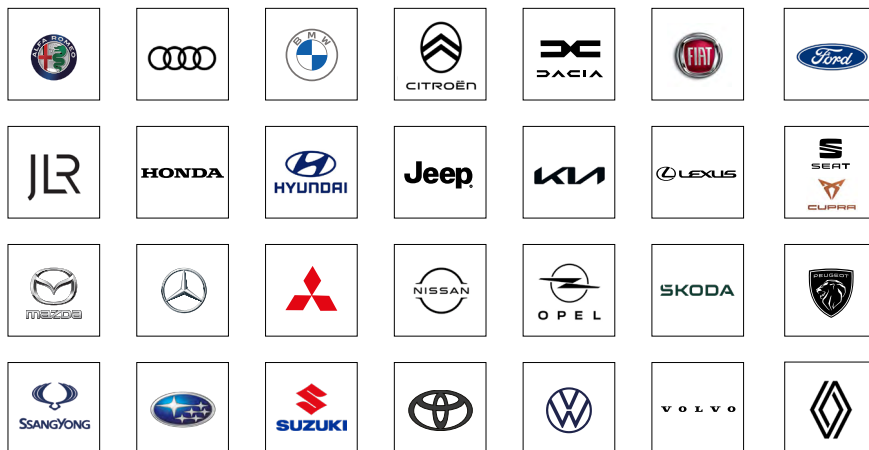


METODOLOGIA BADANIA



METODOLOGIA BADANIA

W badaniu wzięli udział dealerzy następujących 28 marek:



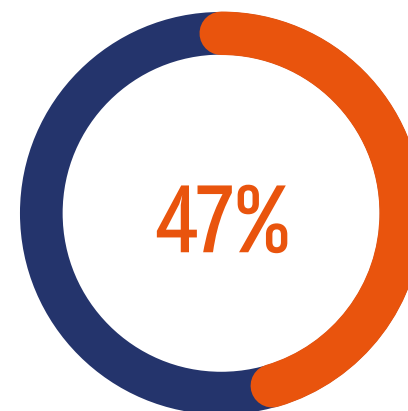
Skala ocen 1-5 ★ ★ ★ ★ ★

Rzetelność danych i próba badawcza:

W badaniu uzyskano 392 ankiety dotyczące różnych marek, co stanowiło 47% całej badanej grupy. Tak wysoka próba zapewniła miarodajne wyniki, pozwalając na wyciągnięcie trafnych i wiarygodnych wniosków.

Metodologia:

Minimalna próba badawcza dla każdej sieci dealerskiej wyniosła 30%. W przypadku mniejszych sieci, liczących mniej niż 20 właścicieli, próg ten został podniesiony do minimum 40%. Badaniem nie objęto marek, które mają mniej niż 10 dealerów lub charakteryzują się niewielką skalą sprzedaży albo krótką obecnością na polskim rynku, co dotyczy głównie importerów marek chińskich.



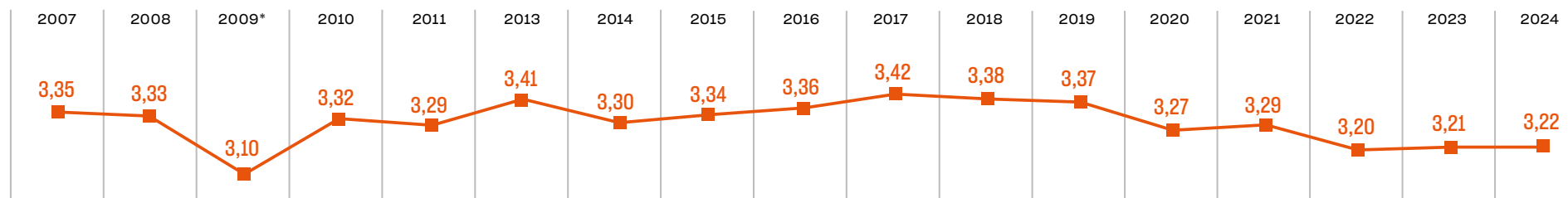


OGÓLNE WYNIKI BADANIA

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

WYKRES 1.

Średnia ocena w Badaniu Satysfakcji Dealerów Samochodowych 2007-2024



15 marek
ze spadkiem
oceny



13 marek
ze wzrostem
oceny

W wynikach badania 13 marek uzyskało lepsze oceny,
a 15 marek zostało ocenionych gorzej niż w ubiegłym roku.
Średnia ocena wzrosła nieznacznie, osiągając wartość 3,21.
Liczba marek biorących udział w badaniu pozostała bez zmian.

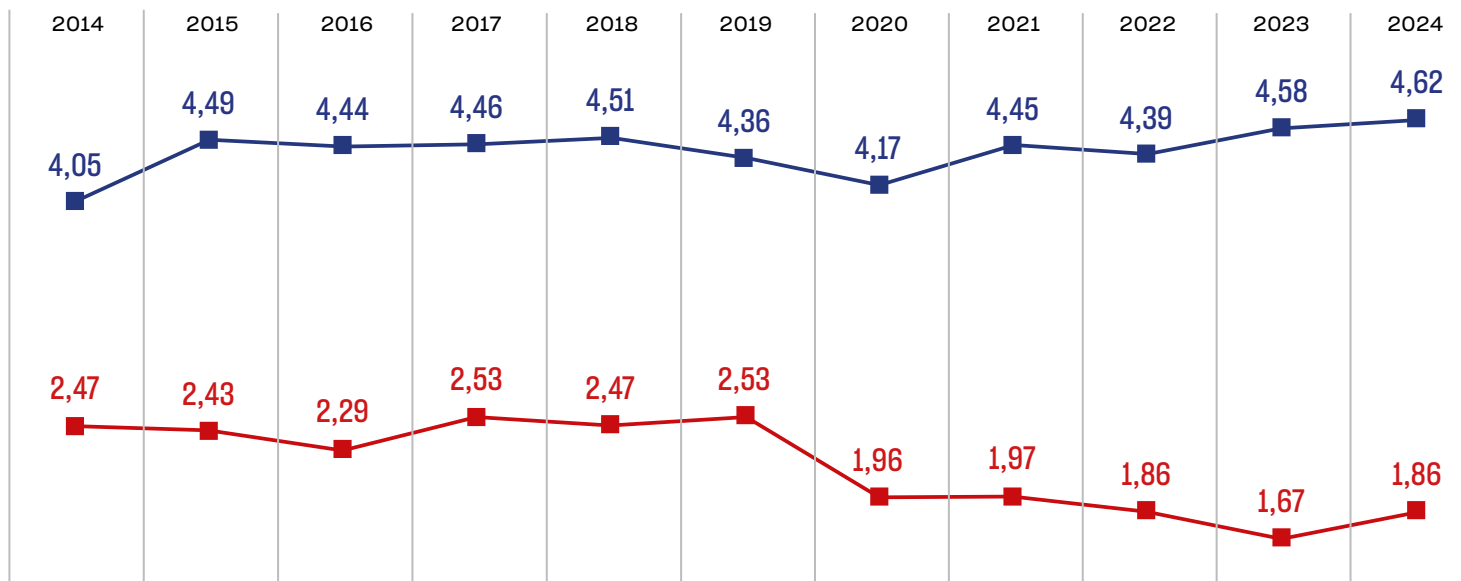


OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Rozpiętość ocen od najwyższej do najniższej pozostała nadal bardzo wysoka.
Dużo wyższa niż w początkowych latach realizacji badania.

WYKRES 2.

Najwyższe i najniższe oceny importerskie w badaniu



OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Najwyższą ocenę w XVII edycji Badania Satysfakcji Dealerów Samochodów uzyskała marka Volvo, która triumfowała po raz siódmy - w tym trzeci rok z rzędu. Co istotne, wynik 4,62 jest rekordowym i najwyższym, jaki marka osiągnęła w wynikach badania.

Na drugim i trzecim miejscu znalazły się siostrzane marki: Lexus i Toyota. Tegoroczny wynik Toyoty jest jej drugim najwyższym w historii, natomiast dla Lexusa - mimo zwycięstwa w 2020 roku - to najwyższa ocena, jaką marka uzyskała w dotychczasowych edycjach badania.

Drugie miejsce podium opuściła marka KIA. Gorszy wynik odnotował również Mercedes. Tuż za nim, po awansie o 2 pozycje, uplasował się ubiegłoroczny debiutant - marka Ssangyong.

Po ubiegłorocznym wzroście największy spadek oceny zanotowała marka Mazda. Tracąc 0,38 punktu, spadła o 3 miejsca - na 9. pozycję. Z kolei największy wzrost odnotowały Dacia (+0,54) oraz Renault (+0,45), awansując odpowiednio o 5 i 6 miejsc.

Spośród marek należących do grupy VW, mimo awansu Audi o 2 pozycje, jedynie Skoda odnotowała wzrost oceny. Z kolei oceniane wspólnie marki SEAT i Cupra spadły o 4 pozycje.

WYKRES 3. Klasyfikacja generalna Top15

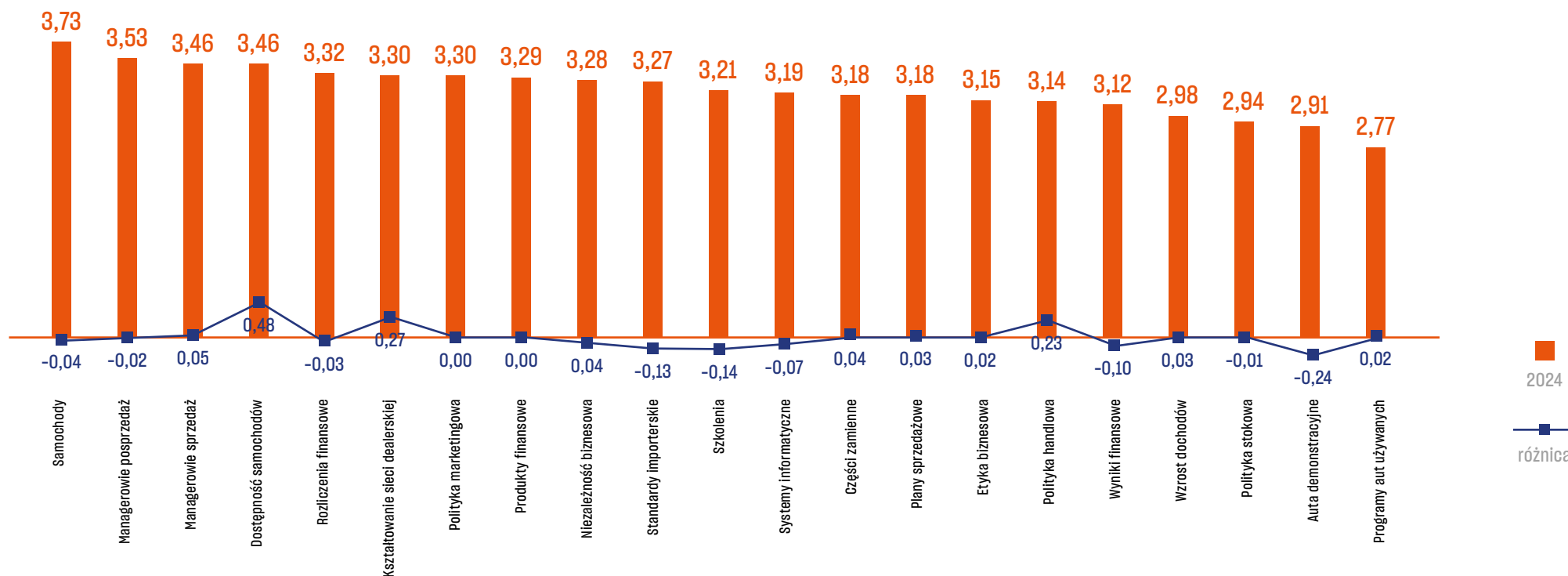
		MARKA	OCENA
1	(0)	VOLVO	4,62
2	(+2)	LEXUS	4,40
3	(+2)	TOYOTA	4,39
4	(+3)	SKODA	4,00
5	(-3)	KIA	3,98
6	(-3)	MERCEDES	3,97
7	(+2)	SSANGYONG	3,91
8	(+2)	AUDI	3,69
9	(-3)	MAZDA	3,64
10	(+1)	SKODA	3,63
11	(+6)	DACIA	3,62
12	(-4)	SEAT CUPRA	3,52
13	(+5)	ALFA ROMEO	3,45
14	(-2)	BMW	3,41
15	(-2)	VW	3,23

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Podobnie jak w ubiegłym roku, dealerzy najwyżej ocenili sprzedawane przez siebie samochody. Najniższą ocenę ponownie uzyskały programy importerów związane ze sprzedażą samochodów używanych. Po zawirowaniach na rynku wynikających z niedoborów części i komponentów, w tym roku dealerzy znacząco lepiej ocenili dostępność oferowanych pojazdów.

WYKRES 4.

Średnie oceny uzyskane w każdej z 21 kategorii Badania Satysfakcji 2024 - z odniesieniem do zmiany względem ubiegłego roku.



OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Najlepsi w poszczególnych kategoriach

W kolejnej części raportu prezentujemy 10 najlepiej ocenionych marek w wybranych 10 kategoriach (z ogólnej liczby 21), które złożyły się na ocenę zbiorczą Badania Satysfakcji.

Nieco gorzej niż w ubiegłym roku dealerzy ocenili zadowolenie z wyników finansowych generowanych przez swoje firmy. Pierwsze miejsce w tej kategorii ze spadkiem o 3 pozycje odnotował Mercedes, ustępując marce Lexus. Z kolei znaczące spadki ocen zanotowały marki SEAT/Cupra oraz Audi, co spowodowało, że mimo niższych ocen niż w ubiegłym roku, BMW, Mazda i Subaru awansowały na wyższe pozycje.

WYKRES 5.

Top10. Ocena zadowolenia z wyników finansowych, jakie przynosi firmie autoryzacja marki

		MARKA		OCENA
1	(+1)	VOLVO		4,56
2	(+1)	LEXUS		4,55
3	(+1)	TOYOTA		4,38
4	(-3)	MERCEDES		4,11
5	(-1)	KIA		4,05
6	(+2)	BMW		3,83
7	(+2)	MAZDA		3,72
8	(+2)	SUBARU		3,68
9	(+3)	SEAT/CUPRA		3,67
10	(+4)	AUDI		3,59

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

W zakresie polityki handlowej importera obejmującej kształtowanie polityki cenowej oraz rabatowej, dotyczącej samochodów nowych, najwyżej zostały ocenione marki Lexus oraz Toyota. Największy wzrost zanotowały natomiast Dacia i Renault, które awansowały odpowiednio o 7 i 6 pozycji.

WYKRES 6.

Ocena polityki handlowej importera w ramach sprzedaży samochodów nowych

	MARKA	OCENA
1 (+3)	 LEXUS	4,48
2 (+4)	 TOYOTA	4,42
3 (-2)	 VOLVO	4,41
4 (+6)	 SUBARU	3,95
5 (0)	 AUDI	3,84
5 (+2)	 MERCEDES-BENZ	3,84
7 (+1)	 SSANGYONG	3,83
8 (+7)	 DACIA	3,78
9 (-7)	 KIA	3,71
10 (+6)	 SKODA	3,55



OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Najwyższą ocenę za etykę działalności biznesowej uzyskała marka Lexus, która wyprzedziła Mercedesa, spadającego o 6 miejsc na 7. pozycję. Znaczący spadek zanotowała również Mazda. Podobnie jak w ubiegłym roku, pierwszą dziesiątkę zamyka marka Audi.

WYKRES 7.

Ocena etyki działalności biznesowej importera

		MARKA		OCENA
1	(+6)			4,55
2	(0)			4,52
3	(+5)			4,43
4	(+1)			4,37
5	(+1)			4,23
6	(-2)			4,19
7	(-6)			4,18
8	(+3)			3,85
9	(-7)			3,77
10	(0)			3,69

Dealerzy marki Volvo ponownie najwyżej ocenili standardy narzucone przez importera w zakresie sprzedaży i serwisu. Na wysokie 4. miejsce awansowała marka SsangYong, ubiegłoroczny debiutant, tuż za Toyotą i Luxusem.

WYKRES 8.

Top10. Ocena wysokości narzuconych standardów importerskich w zakresie sprzedaży oraz serwisu

		MARKA		OCENA
1	(0)			4,71
2	(+1)			4,68
3	(+2)			4,54
4	(+2)			4,46
5	(-3)			4,45
6	(-2)			4,11
7	(0)			4,07
8	(+1)			3,75
9	(+1)			3,50
10	(+8)			3,47

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Kolejny rok z rzędu znacząco poprawiła się dostępność samochodów oraz czas realizacji zamówień - z 2,24 dwa lata temu do 3,46 w tegorocznej edycji. Poprawę w tej kategorii odnotowano w 23 z 26 ocenianych marek, a największy wzrost uzyskali dealerzy Skody, która awansowała o 10 pozycji.

WYKRES 9.

Ocena dostępności samochodów i czasu realizacji zamówień

		MARKA		OCENA
1	(+3)	 LEXUS		4,75
2	(+5)			4,36
3	(-1)	VOLVO		4,34
4	(-1)			4,27
5	(+10)	SKODA		4,25
6	(+2)	 SEAT 		4,03
7	(-1)	 SsangYong		4,02
8	(-7)	KIA		3,94
9	(+4)			3,91
10	(+2)	 DACIA		3,89

Dealerzy niezmiennie wysoko ocenili samochody oferowane przez importerów, co charakteryzuje najwyższa średnia ocen w badaniu. Oprócz dostępności oceniano również: niezawodność pojazdów, politykę gwarancyjną oraz dostosowanie samochodów do potrzeb współczesnych klientów. Na pierwszym miejscu, tak jak w ubiegłym roku, znalazła się Toyota.

WYKRES 10.

Top10. Ocena samochodów oferowanych przez importera

		MARKA		OCENA
1	(0)			4,81
2	(0)	 LEXUS		4,70
3	(+2)			4,50
3	(0)	VOLVO		4,50
5	(+1)			4,31
6	(-2)	KIA		4,27
7	(+2)	 HYUNDAI		4,26
8	(+4)	 DACIA		4,20
9	(-3)			4,10
10	(0)	 SsangYong		4,05

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Polityka marketingowa importerów została oceniona na takim samym poziomie jak przed rokiem, ze średnią 3,30. Oprócz wsparcia reklamowego oceniano również zgodę centrali na prowadzenie samodzielnych działań reklamowych i programów marketingowych przez dealerów. Najwyższą ocenę w tej kategorii zdobyła Toyota.

WYKRES 11.

Top 10. Ocena polityki marketingowej importera

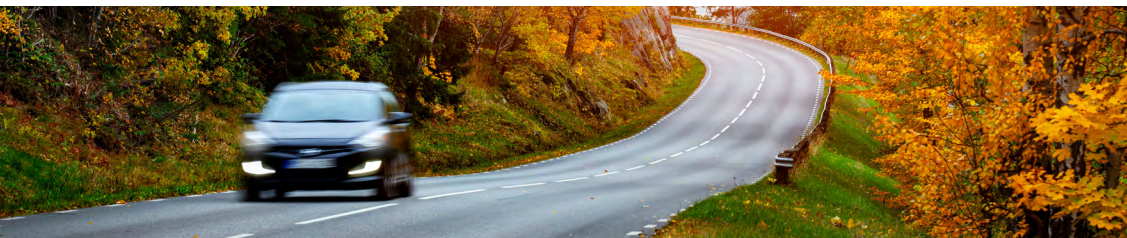
		MARKA		OCENA
1	(+3)			4,57
2	(-1)	VOLVO		4,56
3	(0)			4,49
4	(+4)			4,09
5	(+1)			4,04
6	(-4)	KIA		4,00
7	(+5)	SKODA		3,97
8	(+10)			3,89
8	(-3)			3,89
10	(0)			3,77



OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Podobnie bez zmian (ze średnią 3,29) zostały ocenione produkty finansujące zakup samochodu, oferowane przez importerów. Ocena obejmowała zarówno ofertę finansowania samochodów nowych i używanych, jak i procedury kredytowe oraz jakość działań marketingowych, związanych z finansowaniem.

Najwyższą ocenę uzyskało Volvo.



WYKRES 12.

Top10. Ocena produktów finansujących zakup samochodu

		MARKA		OCENA
1	(0)	VOLVO		4,57
2	(+4)	LEXUS		4,48
3	(+1)	TOYOTA		4,43
4	(+3)	HYUNDAI		4,24
5	(-3)	MERCEDES		4,08
6	(-1)	SEAT CUPRA		3,90
7	(+11)	PACIA		3,89
8	(+2)	AUDI		3,88
9	(-7)	KIA		3,74
10	(-2)	SKYANGYONG		3,70

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

W badaniu dealerzy oceniali także managerów pracujących w strukturach importerskich, odpowiadających za sprzedaż. Kategoria ta obejmowała szereg elementów, takich jak: umiejętności menedżerskie, prowadzenie dialogu, wywiązywanie się z zobowiązań oraz pomoc w sprzedaży flotowej. Podobnie jak w ubiegłym roku, najwyżej ocenieni zostali managerowie marki Volvo.

WYKRES 13.

Top10. Ocena managerów odpowiadających za sprzedaż, pracujących u importera

		MARKA		OCENA
1	(0)	 VOLVO		4,66
2	(+7)			4,58
3	(+4)	 LEXUS		4,50
4	(-2)			4,27
5	(0)			4,25
6	(+4)	 SSANGYONG		4,10
6	(+2)			4,10
8	(+4)			4,00
9	(-5)	 SEAT CUPRA		3,92
10	(-7)	 KIA		3,90

Istotnym elementem współpracy z importerami była także ocena współpracy w ramach rozliczeń finansowych, obejmująca rozliczanie rabatów, korekt i wypłatę bonusów za sprzedaż nowych samochodów oraz realizację planów serwisowych. Mimo nieznacznie niższej oceny niż w zeszłym roku, na pierwsze miejsce z trzeciego awansowała marka KIA.

WYKRES 14.

Top10. Współpraca w ramach rozliczeń finansowych

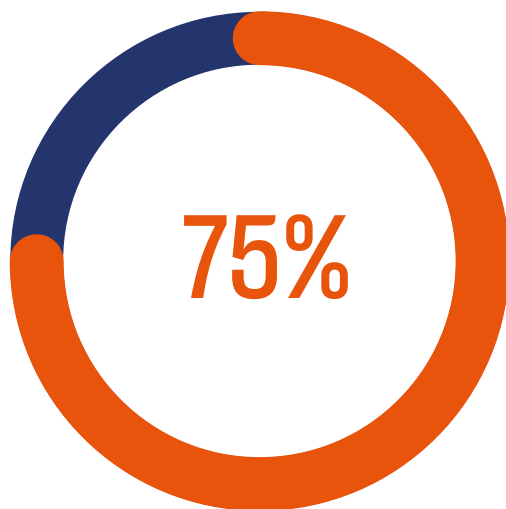
		MARKA		OCENA
1	(+2)	 KIA		4,66
2	(-1)	 VOLVO		4,65
3	(+5)	 LEXUS		4,56
3	(+3)			4,56
5	(-1)			4,23
6	(-4)			4,20
7	(-2)			4,18
8	(-1)	 SSANGYONG		4,12
9	(-1)	 SEAT CUPRA		3,98
10	(0)			3,97

OGÓLNE WYNIKI BADANIA

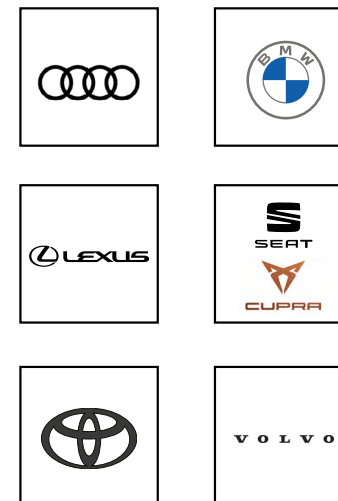
Jak co roku, seria pytań poświęcona współpracy z importerem, zakończona została podsumowującym pytaniem: czy stojąc przed ponownym wyborem, dealer po raz kolejny zdecydowałby się na podpisanie umowy ze swoim importerem? Twierdzącej odpowiedzi udzieliło 75% respondentów. Wśród marek, które uzyskały 100% pozytywnych odpowiedzi, znalazły się: Audi, BMW, Lexus, SEAT/Cupra, Toyota oraz Volvo.

WYKRES 15.

Czy stojąc przed ponownym wyborem podpisałbyś umowę autoryzacyjną na posiadaną markę?



100%

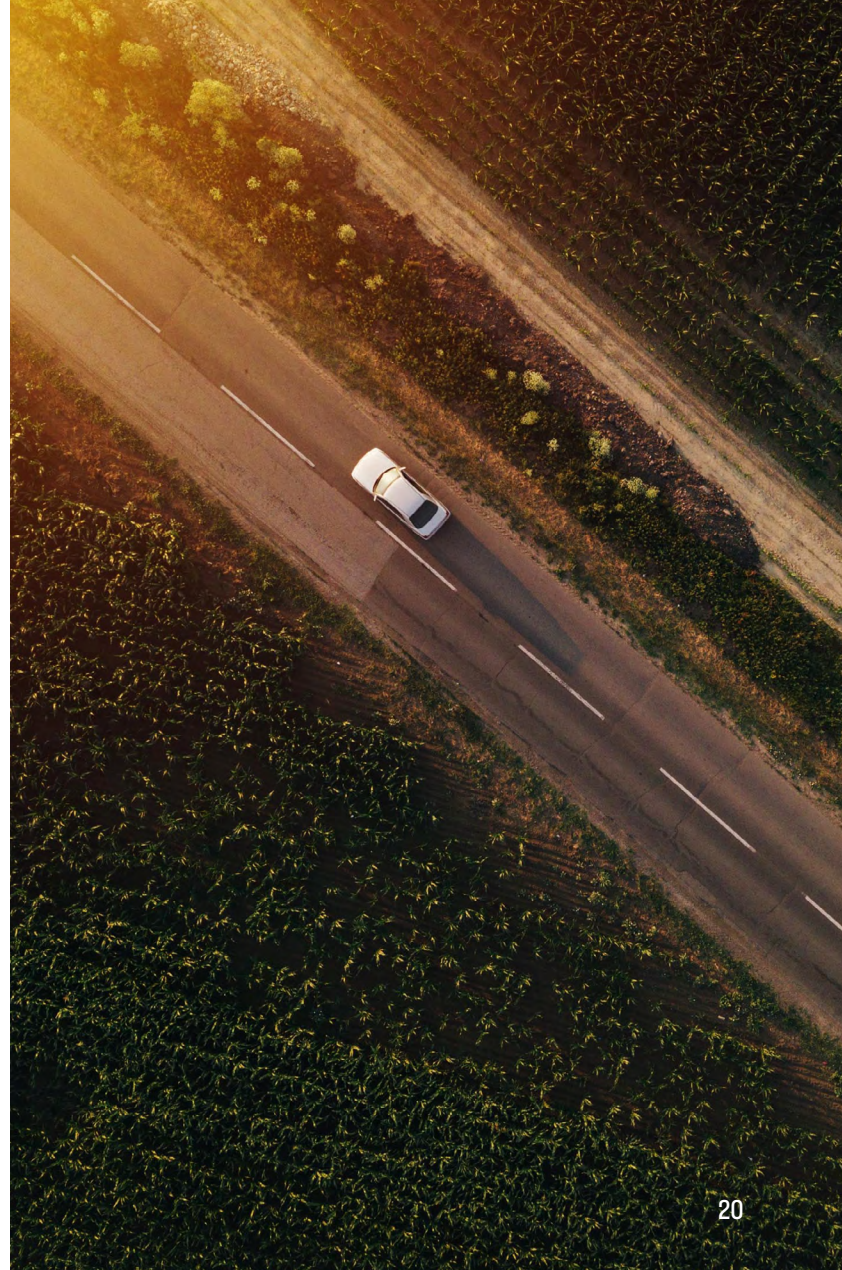
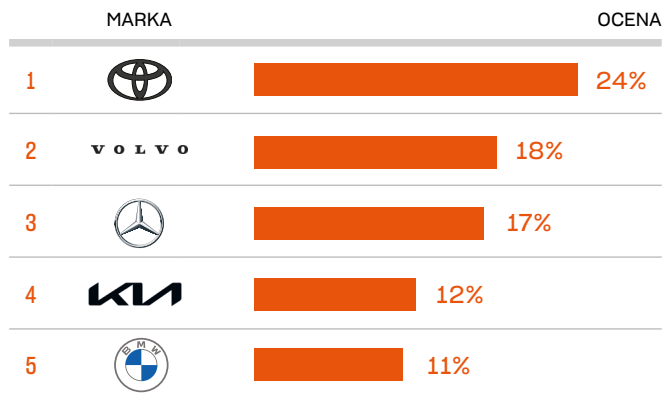


OGÓLNE WYNIKI BADANIA

Tradycyjnie na koniec badania dealerzy zostali zapytani: jakiej marki dealerami chcieliby zostać, gdyby ponownie mieli możliwość wyboru? Respondenci mogli wskazać kilka preferowanych brandów. W ubiegłym roku najbardziej pożądaną marką była KIA, która po raz pierwszy zdobyła więcej wskazań niż Toyota. W tym roku Toyota powróciła jednak na szczyt, zdobywając już po raz piąty tytuł najbardziej pożądanej przez dealerów autoryzacji.

WYKRES 16.

Procentowa liczba dealerów, którzy ponownie stając przed wyborem dowolnej autoryzacji, wybrałoby następujące marki



 OCENA SATYSFAKCJI
ZE WSPÓŁPRACY
W SEGMENTIE
AUT DOSTAWCZYCH

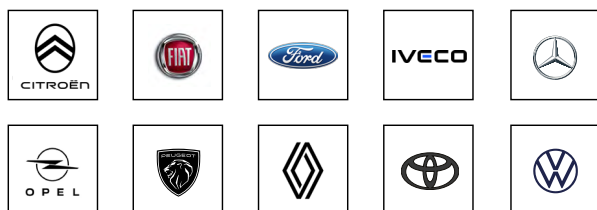


OCENA SATYSFAKCJI ZE WSPÓŁPRACY W SEGMENTIE AUT DOSTAWCZYCH

Jak co roku, osobną częścią badania była ankieta poświęcona współpracy w zakresie samochodów dostawczych do 3,5 tony. Ankieta składała się z 81 pytań i uwzględniała marki posiadające co najmniej 2% udziału w rynku. Łącznie oceniono 10 marek.

Tegoroczna średnia ocena satysfakcji dealerskiej wyniosła 3,93, co stanowi wzrost o 0,16 w porównaniu z rokiem ubiegłym. Siedem marek uzyskało wyższe oceny, a trzy zostały ocenione gorzej niż w roku poprzednim. Najlepsze oceny zebrała Toyota, a na drugim miejscu, po spadku, uplasował się Mercedes. Największy awans odnotowała marka Renault.

W badaniu wzięli udział dealerzy następujących 10 marek:



WYKRES 17.

	MARKA	OCENA
1 (+1)		4,18
2 (-1)		3,83
3 (+3)		3,63
4 (-1)		3,50
5 (-1)	IVECO	3,28

WYKRES 18.

Top15 najlepiej ocenionych marek w latach 2024-2007

MARKA	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009*	2008	2007
Alfa Romeo						10 3,49					10 3,57	2 3,97	3 3,85	7 3,57	b.d. b.d.		
Audi	8 3,69	10 3,70	5 3,91	7 3,72	8 3,73			13 3,38	11 3,45	13 3,36	11 3,49				15 2,92		
BMW	14 3,41	12 3,40											10 3,38	9 3,53	b.d. b.d.	8 3,49	2 3,97
Citroen															b.d. b.d.		
Chevrolet												7 3,70	6 3,69	8 3,55	7 3,30		
Chrysler																	13 3,25
Dacia	11 3,62		15 3,00	9 3,48	11 3,37		13 3,21	15 3,28	13 3,33		6 3,66				b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.
Fiat						13 3,35			14 3,32	15 3,30	15 3,25	12 3,56	9 3,43		6 3,43		
Ford				10 3,41				9 3,59	9 3,58	10 3,49	7 3,65	8 3,68	5 3,82	4 3,77	1 4,14	3 3,72	13 3,33
Honda														12 3,35	11 3,09	9 3,46	8 3,49
Hyundai		14 3,28	13 3,16	13 3,32	10 3,39	8 3,51							13 3,27	13 3,35	14 2,97		
Jeep							14 3,20						b.d. b.d.	b.d. b.d.		b.d. b.d.	b.d. b.d.
KIA	5 3,98	2 4,33	4 4,12	4 4,27	4 4,09	2 4,28	1 4,51	4 4,00	3 4,12	5 3,94	4 3,78	11 3,57		15 3,32	b.d. b.d.	14 3,33	9 3,40
Jaguar / Land Rover			b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.
Lancia													14 3,22			b.d. b.d.	b.d. b.d.
Lexus	2 4,40	4 4,11	6 3,89	2 4,33	1 4,17	6 3,92	4 4,26	2 4,33	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	10 3,13	b.d. b.d.	b.d. b.d.

2009* - badanie przeprowadzone na ograniczonej liczbie marek

WYKRES 18. c.d.

Top15 najlepiej ocenionych marek w latach 2024-2007

MARKA	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009*	2008	2007
Mazda	9 3,64	6 4,02	8 3,61	8 3,64	7 3,78	1 4,36	2 4,46	1 4,46	1 4,44	1 4,29	1 4,05	5 3,79	4 3,83	3 3,85	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.
Mercedes	6 3,97	3 4,21	3 4,22	6 3,89	2 4,11	3 4,12	5 4,24	5 3,96	5 3,96	3 4,06	8 3,64	3 3,89	2 3,96	2 4,03	2 3,95	1 4,12	3 3,92
Mitsubishi						15 3,27	11 3,24			11 3,41				6 3,60	b.d. b.d.	15 3,30	14 3,30
Nissan			14 3,03										7 3,48	11 3,37			
Opel								8 3,67	8 3,62	9 3,60	9 3,58	14 3,37	11 3,38	14 3,32			
Peugeot																	
Renault	13 3,45			11 3,36	12 3,34		12 3,22	14 3,37	7 3,72	12 3,36	5 3,68	15 3,33	15 3,21		b.d. b.d.		
Saab															13 2,98	10 3,45	b.d. b.d.
SEAT / Cupra	12 3,52	8 3,89	9 3,40	14 3,25	15 3,17	14 3,30	9 3,34			14 3,32		b.d. b.d.			8 3,27	5 3,63	7 3,49
Skoda	10 3,63	11 3,44	11 3,25		14 3,20	11 3,46	8 3,40	11 3,43	10 3,48	8 3,63	12 3,39	9 3,68			4 3,53	7 3,62	5 3,61
SsangYong	7 3,91	9 3,87	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	11 3,42	11 3,36
Subaru	4 4,00	7 4,01	7 3,79	5 4,25	6 3,97	4 4,07	3 4,27	6 3,94	4 4,06	4 3,99	14 3,28	6 3,77		b.d.	9 3,23	13 3,32	6 3,49
Suzuki		15 3,24	11 3,25	12 3,33	9 3,53	9 3,49	10 3,26	12 3,40	12 3,43	7 3,63		10 3,59	12 3,37	10 3,40	12 3,08	6 3,62	10 3,40
Toyota	3 4,39	5 4,07	2 4,30	1 4,45	3 4,10	5 4,01	6 4,20	3 4,24	2 4,33	2 4,17	2 4,04	4 3,87	8 3,44	5 3,61	5 3,51	4 3,65	4 3,74
Volkswagen	15 3,23	13 3,29	10 3,35	15 3,15	13 3,31	12 3,39	15 3,16	10 3,48	15 3,28		13 3,34	13 3,52				12 3,35	12 3,35
Volvo	1 4,62	1 4,58	1 4,39	3 4,28	5 4,05	7 3,73	7 3,54	7 3,72	6 3,76	6 3,90	3 3,82	1 4,10	1 4,20	1 4,19	3 3,67	2 4,07	1 4,05

2009* - badanie przeprowadzone na ograniczonej liczbie marek

XVII Niezależne
badanie satysfakcji
dealerów
samochodowych

PATRON BADANIA



POLSKA IZBA MOTORYZACJI

Roman Kantorski
Prezes Polskiej Izby Motoryzacji
Tel.: +48 22 845 01 40
kantorski@pim.org.pl

Polska Izba Motoryzacji
ul. Grażyny 15
02-548 Warszawa
Tel.: +48 22 845 01 40
Fax: +48 22 845 27 17

PATRON BADANIA



Związek Dealerów Samochodów
ul. Komisji Obrony Robotników 56
02-231 Warszawa
Tel.: +48 602 206 399
biuro@zds.org.pl

WYKONAWCA BADANIA



Krzysztof Romański
Partner
Tel.: + 48 602 434 686
romanski@dealerconsulting.pl
Dealer Consulting Group
ul. Komitetu Obrony Robotników
56 02-146 Warszawa
Tel.: +48 22 243 63 86