

Japonezii îi încântă pe cumpărători

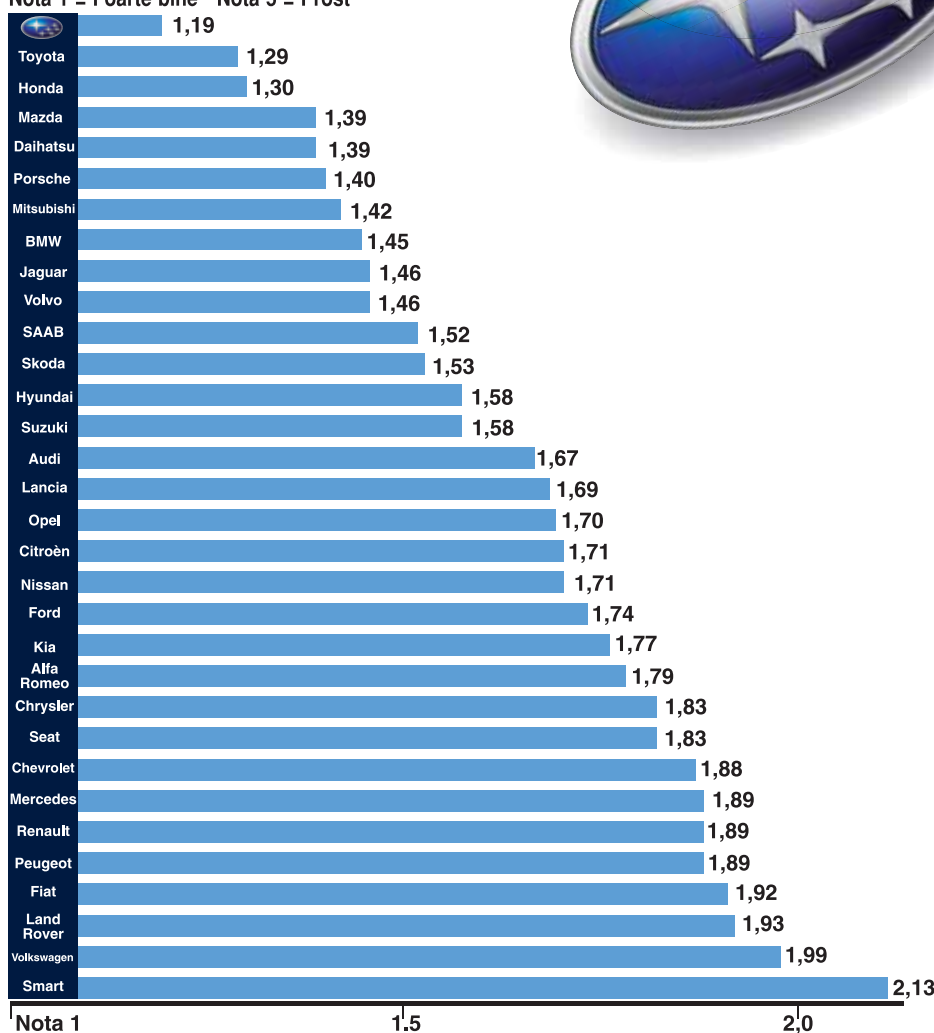
- Studiul ADAC (Automobil Clubul German) privind satisfacția clienților -

Japonezii sunt de departe cei mai buni producători de automobile în ochii cumpărătorilor germani. Acesta este rezultatul studiului organizației germane ADAC (Automobil Clubul German) în ceea ce privește satisfacția clientului, studiu publicat în numărul din decembrie al revistei organizației.

ADAC – Studiu privind gradul de satisfacție al clientului 2006 - Rezultate finale

Dacă evaluați experiența dumneavoastră în ceea ce privește mașina și calitatea service-ului:
Cât de mulțumit sunteți de marca dumneavoastră de mașină?

Nota 1 = Foarte bine Nota 5 = Prost



ADAC Infogramm

Subaru ocupă primul loc, urmată de Toyota, Honda, Mazda și Daihatsu, producătorii japonezi având cei mai satisfăcuți clienți. Producătorii germani nu au reușit să se claseze în Top 10, cu excepția mărcilor Porsche (locul 6) și BMW (locul 8). În total, 55.000 de cititori ai revistei clubului au realizat acest top, ce ține cont de gradul de satisfacție privind autovehiculul și sistemul de service. Dintre cele 32 de mărci prezente în chestionar, în conformitate cu sistemul de notare german, toate, cu excepția Smart, au fost notate cu „1” înainte de virgulă, acest lucru subliniind faptul că șoferii au o apreciere destul de indulgentă în privința mașinilor proprii, în ciuda diferențelor de opinie existente între diferite mărci.

În ceea ce privește cerința de a aprecia gradul de satisfacție vis-a-vis de autovehicul, Porsche s-a clasat pe primul loc, urmată la limită de **Subaru** și Honda, anul trecut marca autohtonă rezervându-și același loc în urma evaluării finale. Marca **Subaru** are clienții cu gradul de satisfacție cel mai ridicat în ceea ce privește sistemul de service, urmată de Toyota și Honda.

Studiul ADAC, aflat acum la a patra ediție, scoate în evidență faptul că

posesorii unor autovehicule ieftine și cu dotări minime sunt mult mai ușor satisfăcuți decât posesorii autovehiculelor de ultimă generație. Aceștia din urmă reacționează mult mai critic la cele mai mici defecțiuni ale autovehiculelor lor sau la eventualele probleme întâmpinate la service.

Studiul ADAC reprezintă o bază de date foarte importantă în privința evaluării mărcilor auto. Prin acest chestionar detaliat, ADAC impulsionează conducătorii auto să-și exprime critic părerea referitor la toate mărcile auto. Studiul face parte din ADAC AutomarXX, cea mai mare cercetare de piață făcută de cluburile auto.