

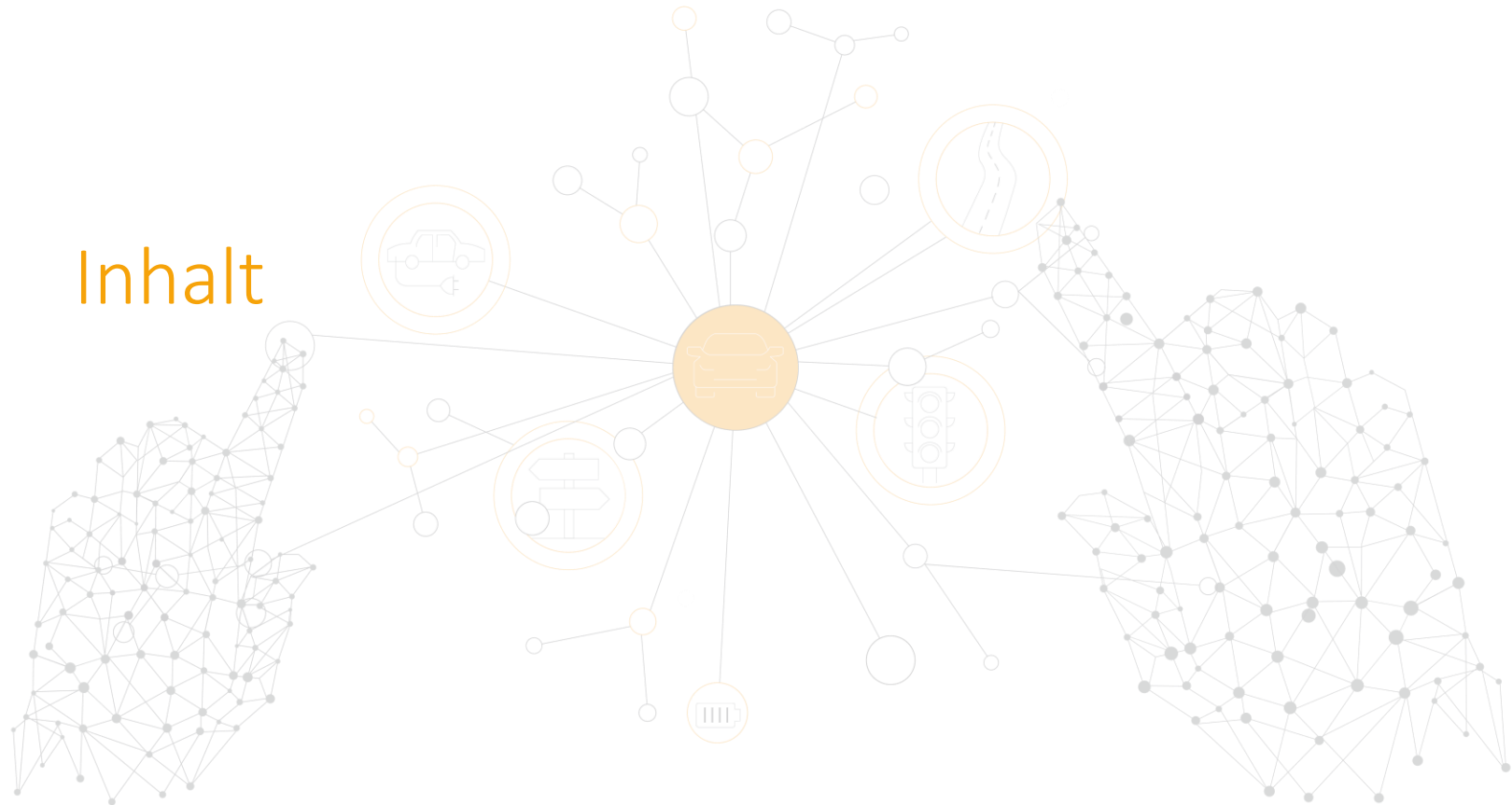
# MarkenMonitor 2022

## Händlerzufriedenheitsanalyse

ifa

Auto  
Scout24

# Inhalt



3		Hersteller-Händler-Beziehung
7		Konzept
13		Ergebnisse
19		Angebote
21		Kontakt

# Hersteller-Händler-Beziehung





## Möglichkeiten zur Analyse der „Beziehungssituation“

- Eigene Erhebung
- Beratungsunternehmen
- Außendienst
- Händlerverband



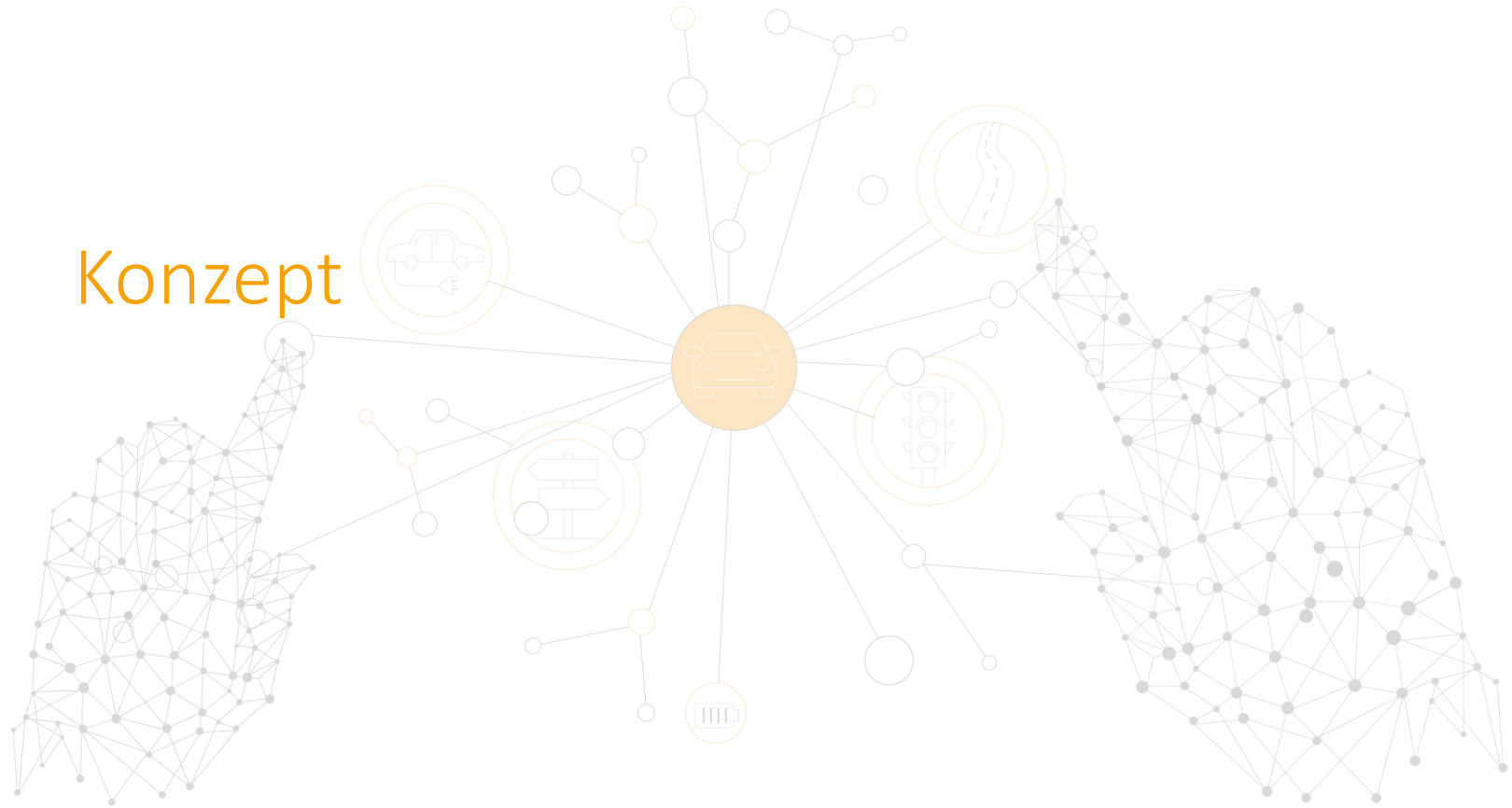
## Der IfA MarkenMonitor

### Schwächen und Gefahren

- Interessenkonflikt
- Fehlende Unabhängigkeit
- Misstrauen der Befragten
- Kein Benchmarking
- Kein Zeitreihenvergleich



# Konzept





## Stichprobe

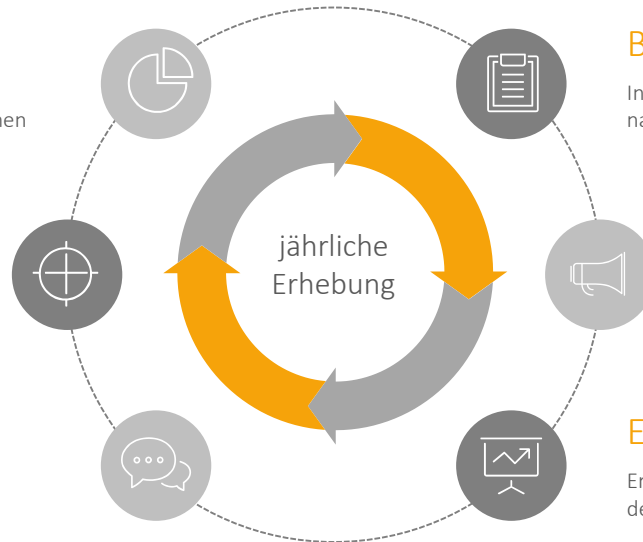
Rund 1.000 Inhaber und Führungskräfte  
markengebundener Autohausunternehmen

## Eingrenzung

Keine reinen Servicebetriebe sowie  
keine Herstellerniederlassungen

## Interviews je Marke

Markenbezogene Quotierung  
(15 bis 40 Interviews je Marke)



## Bewertung

Intuitive Bewertung  
nach dem Schulnotensystem

## Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitswirksame Prämierung  
der Sieger in einzelnen Markengruppen

## Ergebnispräsentation

Ergebnispräsentation und Preisverleihung in  
der Zukunftswerkstatt 4.0 in Esslingen/Stuttgart

# Fünf Markengruppen

---

## Deutsche Volumen

- Volkswagen | 18,4%
- Ford | 6,4%
- Opel | 5,7%

## Deutsche Premium

- Mercedes | 9,5%
- BMW | 8,2%
- Audi | 7,2%

## Große Importeure

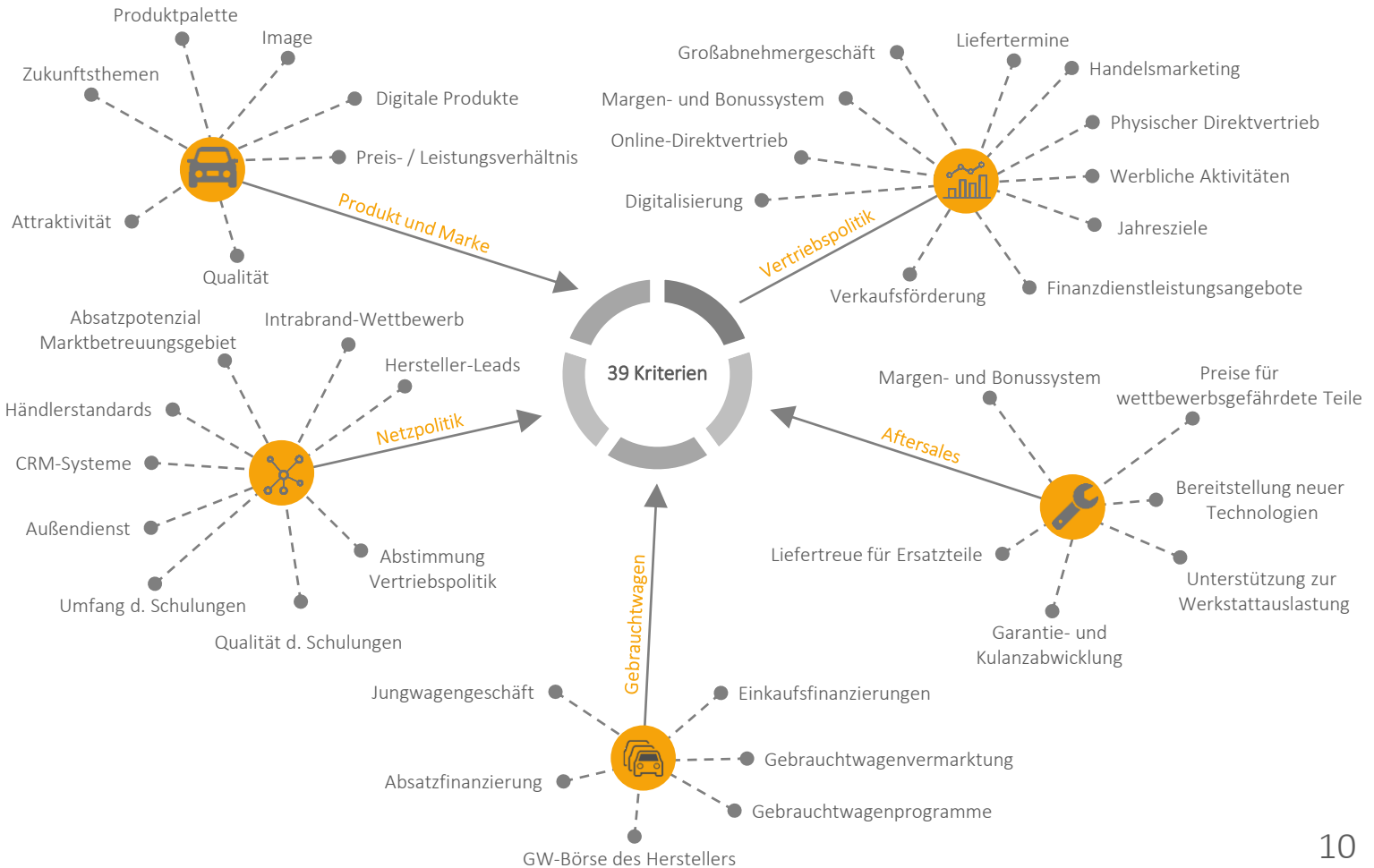
- Skoda | 5,9%
- Renault | 4,0%
- Seat | 4,0%
- Hyundai | 3,8%
- Fiat | 2,9%
- Toyota | 2,6%
- Kia | 2,2%
- Peugeot | 2,0%

## Kleine Importeure

- Mazda | 1,7%
- Citroen | 1,6%
- Volvo | 1,6%
- Mitsubishi | 1,5%
- Nissan | 1,1%
- Suzuki | 1,0%
- Honda | 0,4%
- Subaru | 0,2%

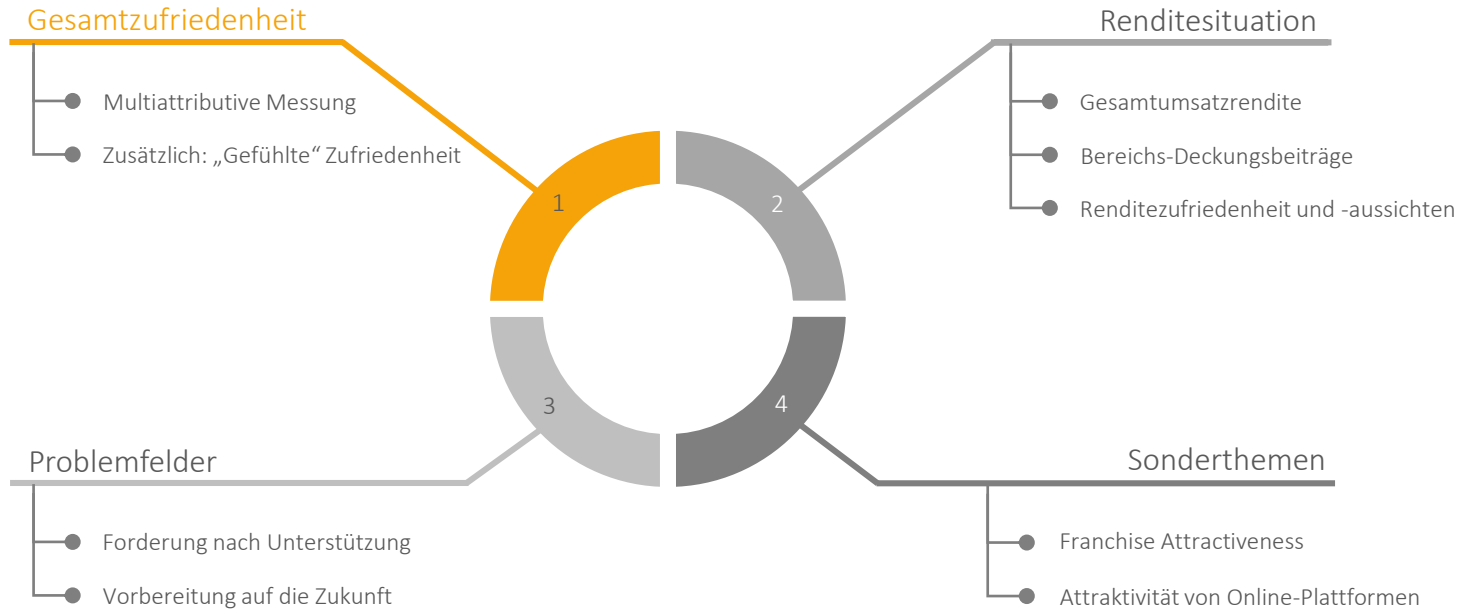
## Nischenspezialisten

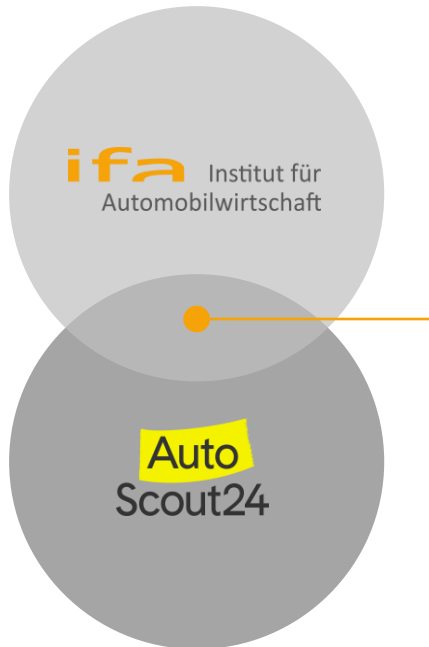
- Mini | 1,5%
- Porsche | 0,9%
- Jaguar/LR | 0,7%
- Maserati | 0,0%



# Ranking und Sonderthemen

---





**ifa** Institut für  
Automobilwirtschaft

**Kompetenzzentrum Automobilwirtschaft**

Das Institut für Automobilwirtschaft (IfA) wurde im Jahr 1995 gegründet und ist eine wissenschaftliche Einrichtung der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt (HfWU). Aufgabenschwerpunkte liegen in der branchenorientierten und praxisnahen Forschung und Lehre entlang der gesamten automobil- und mobilitätswirtschaftlichen Wertschöpfungskette.

**MarkenMonitor** **Händlerzufriedenheitsanalyse seit 1998**

Der IfA MarkenMonitor untersucht die Entwicklungen innerhalb der Hersteller-Händlerbeziehung seit dem Jahr 1998. Die jährlich durchgeführte Untersuchung stützt sich auf rund 1.000 Expertenmeinungen von Geschäftsführern und Inhabern von Autohausunternehmen.

**Auto  
Scout24**














**Europaweit der größte Online-Automarkt**














AutoScout24 ist mit rund 1,5 Mio. Fahrzeug-Inseraten und mehr als 43.000 Händlerkunden europaweit der größte Online-Automarkt. Mit AutoScout24 können Nutzer Gebraucht- sowie Neuwagen finden, finanzieren, kaufen, abonnieren, leasen und verkaufen. Der Marktplatz inspiriert rund um das Thema Auto und macht komplexe Entscheidungen einfach.

# Ergebnisse



## Ranking nach Gesamtzufriedenheit

Rang	Marke	Bewertung
1	 PORSCHE	2,20
2	 MITSUBISHI MOTORS	2,21
3	 SUBARU	2,69
4	 MINI	2,80
5		2,84
6	 mazda	2,93
7		2,98
8		3,04
9	 SEAT	3,05
10	 HYUNDAI	3,08
11		3,09
12	 NISSAN	3,11
13		3,20

Rang	Marke	Bewertung
14	 VOLVO	3,28
15		3,31
16	 <i>Maserati</i>	3,34
17	 ŠKODA	3,37
18	 JAGUAR LAND-ROVER	3,40
19		3,64
20		3,86
21	 SUZUKI	3,88
22	 HONDA	3,99
23	 FIAT	4,05
24	 <i>Ford</i>	4,07
25		4,24
26	 CITROËN	4,40

1 = sehr gut bis 6 = ungenügend | n = 949



Gruppensieger  
**DEUTSCHE VOLUMEN**

3,64



Gruppensieger  
**DEUTSCHE PREMIUM**

2,84



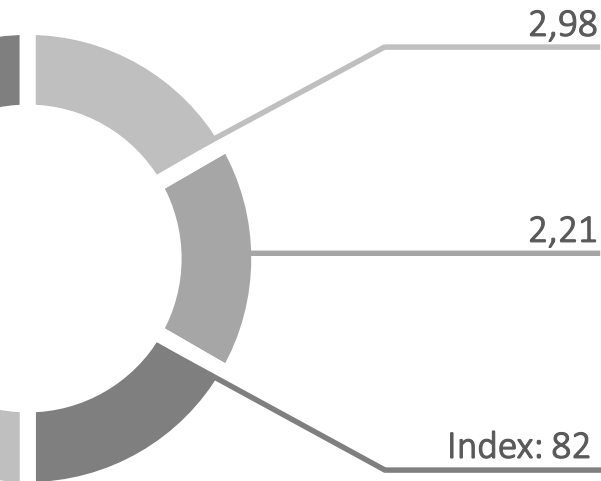
**PORSCHE**

Gruppensieger  
**NISCHENSPEZIALISTEN**

2,20







Gruppensieger

**GROÙE IMPORTEURE**



Gruppensieger

**KLEINE IMPORTEURE**



Nachhaltig positive Entwicklung

**NACHHALTIGKEITSSIEGER**



# Sieger in den Beziehungsfeldern

Führende Marke im Beziehungsfeld

**PRODUKT UND MARKE**



Führende Marke im Beziehungsfeld

**VERTRIEBSPOLITIK**



Führende Marke im Beziehungsfeld

**NETZPOLITIK**



Führende Marke im Beziehungsfeld

**AFTERSALES**

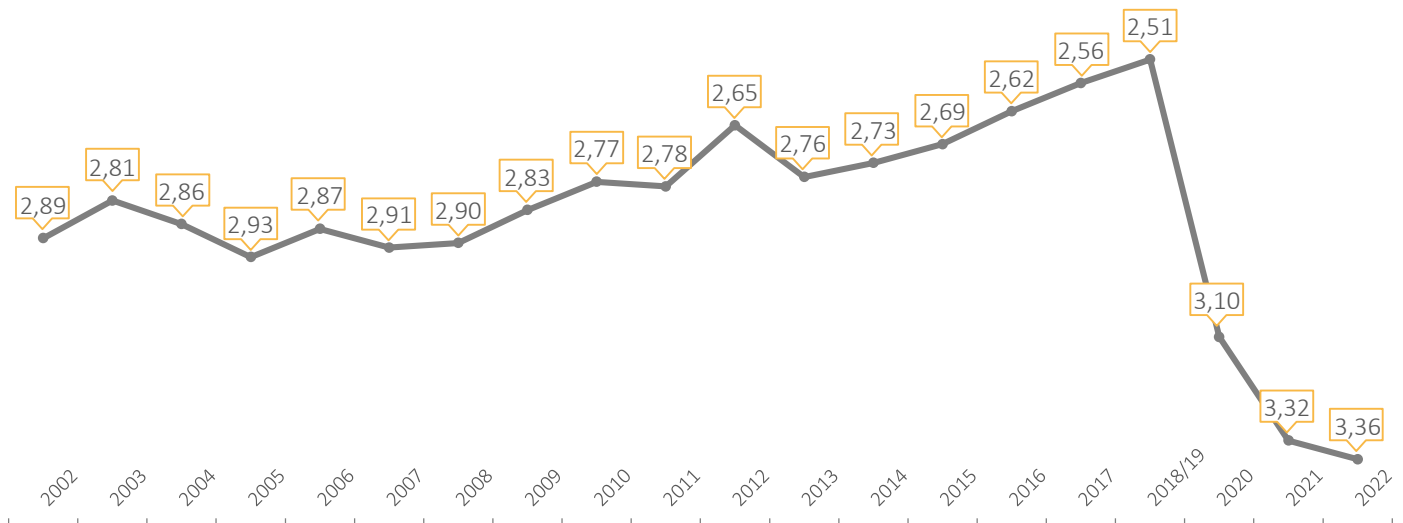


Führende Marke im Beziehungsfeld

**GEBRAUCHTWAGEN**



# Entwicklung der Gesamtzufriedenheit

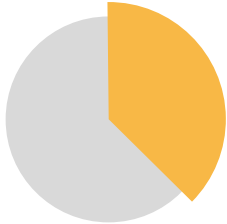


1 = sehr gut bis 6 = ungenügend | n = 949

Angebote

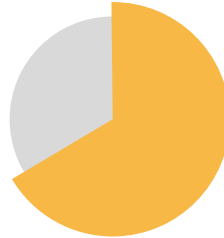


## MarkenMonitor STUDIE



- Entwicklung der Gesamt- und Renditezufriedenheit auf Branchenniveau
- Entwicklung der Gesamtzufriedenheit auf Markenniveau
- Ergebnisse auf Ebene der fünf Beziehungsfelder mit Nennung der Best-/Worst-Items für 25 Marken
- Auswertung des Sonderthemas auf Branchenniveau

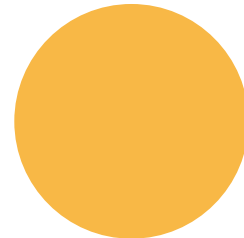
## MarkenMonitor INSIGHT



### Zusätzlich zu MarkenMonitor STUDIE

- Ergebnisse und Vorjahresvergleich der Entwicklungen Ihrer Marke in den 39 Einzelkriterien
- Detaillierte Auswertung der Sonderthemen
- Gegenüberstellung der Markenergebnisse zur Situation in den strategischen Gruppen sowie Reflexion an Branchenvergleichswerten
- O-Töne der befragten Führungskräfte
- Ergebnispräsentation & Diskussion (optional)

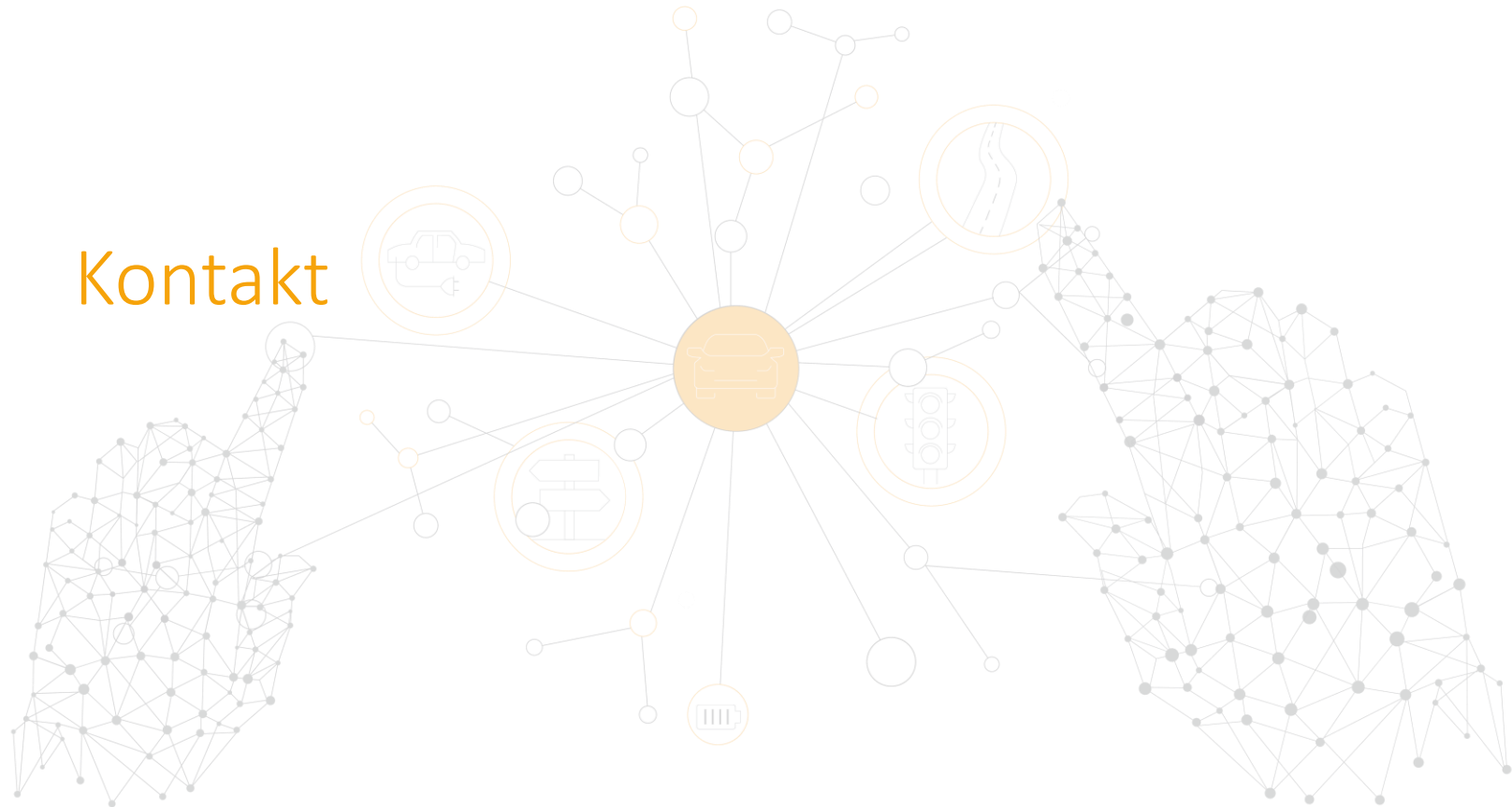
## MarkenMonitor INDIVIDUAL



### Zusätzlich zu MarkenMonitor INSIGHT

- Integration markenspezifischer Schwerpunkte in den Fragebogen
- Beibehaltung des grundsätzlichen Untersuchungsdesigns mit 39 Einzelkriterien
- Gemeinsame Definition der zusätzlich zu integrierenden Fragen auf Basis aktueller markenindividueller Herausforderungen
- Auswertung der markenspezifischen Ergebnisse
- Ableitung konkreter Handlungsoptionen

# Kontakt





**Prof. Dr. Stefan Reindl**  
Direktor

Tel.: +49 (0) 7331 22440  
Mail: stefan.reindl@ifa-info.de



**Prof. Dr. Benedikt Maier**  
Stellvertretender Direktor

Tel.: +49 (0) 7331 22442  
Mail: benedikt.maier@ifa-info.de



**Alexander Wottge M. A.**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Tel.: +49 (0) 7331 22443  
Mail: alexander.wottge@ifa-info.de



**Dr. Christoph Buchmann**  
Director Sales & Strategic Partnerships

Tel.: +49 (0) 151 2163 2841  
Mail: christoph.buchmann@autoscout24.com



**Peter Kropf**  
Strategic Account Manager - OEM

Tel.: +49 (0) 172 181 9184  
Mail: peter.kropf@autoscout24.com

**ifa** Institut für  
Automobilwirtschaft

Parkstraße 4  
73312 Geislingen/Steige

[www.ifa-info.de](http://www.ifa-info.de)  
[mail@ifa-info.de](mailto:mail@ifa-info.de)

Tel. +49 (0) 73312 22440  
Fax +49 (0) 73312 22450