

Badana marka	CITROËN	FIAT	FORD	HONDA	HYUNDAI	KIA	mitsubishi	NISSAN	OPEL	PEUGEOT	RENAULT	SKODA	SUZUKI	TOYOTA	VW
ORGANIZACJA SALONU (MAKSIMUM 50 PKT)															
Godziny otwarcia salonu	5,43	5,57	5,24	5,48	6,10	5,43	5,52	5,43	6,38	5,67	5,81	6,43	5,48	6,05	7,19
Wolne miejsca parkingowe, dostęp do salonów dla osób niepełnosprawnych	7,24	8,38	8,38	8,00	7,48	7,05	7,90	8,05	8,62	7,10	7,81	7,52	7,57	8,71	8,00
Wygląd salonu: czystość salonu i samochodów na ekspozycji	10,00	9,76	10,00	9,52	9,76	10,00	10,00	9,05	9,76	10,00	9,76	10,00	9,05	10,00	9,76
Ekspozycja samochodu: czy w salonie był dany model, czy można było do niego wsiąść?	9,76	10,00	9,05	9,52	9,52	9,29	9,52	8,57	10,00	10,00	9,05	10,00	10,00	9,52	10,00
Dostępność materiałów informacyjnych: czy w salonie znajdowały się materiały informacyjne dotyczące danego modelu samochodu (cennik, ulotki, foldery)?	8,33	9,05	7,86	6,90	8,10	6,90	8,57	6,43	8,57	8,57	6,90	9,52	8,33	9,29	8,10
OGÓŁEM ORGANIZACJA SALONU	40,76	42,76	40,52	39,43	40,96	38,67	41,52	37,53	43,33	41,34	39,33	43,47	40,43	43,57	43,05
JAKOŚĆ OBSŁUGI (MAKSIMUM 100 PKT)															
Zainteresowanie klientem wchodzącym do salonu: czy sprzedawca podszedł do klienta (po wejściu do salonu; w czasie oglądania samochodu)?	5,00	6,19	7,14	5,48	5,95	5,95	6,90	5,24	3,10	4,52	5,24	6,90	6,90	7,38	5,48
Skupienie uwagi na obsłudze klienta: czy w czasie rozmowy sprzedawca zajmował się tylko klientem, czy też wykonywał inne czynności (odbierał telefony, pisał na komputerze itp.)?	9,52	9,05	10,00	9,05	8,57	10,00	9,05	10,00	10,00	8,10	9,52	9,05	10,00	10,00	10,00
Aktywna rozmowa doradcza: czy pracownik z własnej inicjatywy prowadził rozmowę doradczą, zadawał pytania w celu ustalenia potrzeb klienta oraz motywów zakupu?	8,57	8,10	9,76	8,57	8,57	7,62	7,86	8,10	8,33	9,52	7,86	9,52	8,57	9,76	10,00
Jasny i zrozumiały język rozmów handlowych: czy mówiąc o samochodzie, sprzedawca posługiwał się jasnym, zrozumiałym dla klienta językiem?	10,00	9,52	10,00	10,00	10,00	10,00	9,52	9,05	9,52	10,00	9,52	10,00	9,52	10,00	10,00
Prezentacja auta: czy sprzedawca dokonał prezentacji samochodu w rzeczywistości?	6,90	6,67	9,52	7,14	6,43	6,90	6,90	6,43	7,14	7,38	6,67	8,33	8,10	7,86	8,81
Aktywna prezentacja samochodu: demonstrowanie działania różnych rozwiązań oraz zachęcanie klienta do zaznajomienia się z poszczególnymi rozwiązaniami technicznymi w samochodzie	5,71	4,29	8,10	4,76	3,81	3,33	5,00	5,00	4,52	5,95	4,52	6,43	5,24	5,95	7,86
Znajomość produktu: czy sprzedawca przekazał informacje o samochodzie (cena w różnych wersjach wyposażeniowych oraz silnikowych; dane techniczne; wyposażenie w wersji podstawowej; wyposażenie dodatkowe; dostępne kolory i tapicerka; koszty eksploatacji i przeglądów)?	8,81	9,29	10,00	9,05	9,29	7,86	8,57	8,81	8,33	8,81	8,57	9,29	8,33	10,00	10,00
Umiejętność prezentacji zalet i korzyści wynikających z zakupu: czy sprzedawca powiedział o dodatkowych atutach samochodu (nowoczesność, limitowana wersja, wyniki rankingów i testów, duże zainteresowanie klientów)? Czy mówiąc o cechach samochodu, odwoływał się do konkurencji?	8,10	6,67	9,29	7,86	7,14	6,67	5,95	6,19	6,67	7,86	7,38	8,33	8,33	8,57	9,52
Gotowość do negocjacji: czy sprzedawca zareagował pozytywnie na stwierdzenie „dość drogi ten samochód” (zaprezentował jego zalety, wskazał inne korzyści: tani kredyt, tanie ubezpieczenie, zaproponował obniżenie ceny)?	10,00	9,05	9,52	9,05	8,10	8,57	9,05	8,10	7,14	8,57	8,57	9,05	7,62	8,10	10,00
Czas oczekiwania na nowy samochód: jak najszybciej można mieć wybrany model?	5,00	6,71	4,76	4,81	6,48	4,76	4,52	3,90	3,71	6,24	5,05	3,67	3,57	5,19	2,67
OGÓŁEM JAKOŚĆ OBSŁUGI	77,62	75,52	88,10	75,76	74,33	71,67	73,33	70,81	68,48	76,95	72,90	80,57	76,19	82,81	84,33
JAZDA PRÓBNA (MAKSIMUM 50 PKT)															
Możliwość odbycia jazdy próbnej	6,43	5,95	7,86	6,67	6,90	6,19	6,67	6,19	6,90	6,90	6,67	8,10	5,95	8,57	7,62
Spontaniczna propozycja odbycia jazdy próbnej: czy sprzedawca zaproponował odbycie jazdy próbnej?	6,19	3,33	6,67	5,71	6,43	5,24	4,29	5,24	3,81	6,19	5,71	7,62	6,19	8,57	7,62
Możliwość odbycia jazdy próbnej konkretnym modelem samochodu: czy jazda próbna odbyła się modelem wybranym przez klienta?	3,81	3,81	6,19	5,71	4,29	3,57	4,29	3,81	5,24	4,29	5,71	5,95	4,29	7,14	6,19
Zachowanie sprzedawcy w czasie jazdy: czy sprzedawca prezentował i podkreślał zalety samochodu w trakcie jazdy (dynamika, komfort, łatwość prowadzenia)?	3,81	3,81	6,19	5,71	3,81	3,33	3,81	3,81	4,29	4,29	4,76	5,71	4,29	7,62	6,19
Podsumowanie jazdy próbnej przez sprzedawcę: czy podsumował jazdę próbną i zapytał klienta o wrażenia?	3,81	3,81	6,67	5,71	4,29	3,33	4,29	3,33	4,76	4,29	5,24	4,76	3,81	7,62	6,19
OGÓŁEM JAZDA PRÓBNA	24,05	20,71	33,57	29,52	25,71	21,67	23,33	22,38	25,00	25,95	28,10	32,14	24,52	39,52	33,81
SUMA UZYSKANYCH PUNKTÓW (MAKSIMUM 200 PKT)	142,43	139,00	162,19	144,71	141,00	132,00	138,19	130,72	136,81	144,24	140,33	156,19	141,14	165,90	161,19
Badana marka	CITROËN	FIAT	FORD	HONDA	HYUNDAI	KIA	mitsubishi	NISSAN	OPEL	PEUGEOT	RENAULT	SKODA	SUZUKI	TOYOTA	VW
Miejsce w rankingu	7	11	2	5	9	14	12	15	13	6	10	4	8	1	3

PODSUMOWANIE

Wnioski z naszego Wielkiego Testu Salonów są optymistyczne. Kupowanie nowego samochodu to przyjemność. Salony działające w Polsce są ładne, czyste (aż 7 ocen maksymalnych na 15 zbadanych firm), przed większością znajdziemy wolne miejsca parkingowe, auta są

dobrze wyeksponowane, można je dokładnie obejrzeć z zewnątrz i od środka (6 ocen maksymalnych). Sprzedawcy w większości przypadków zasługują na wysokie oceny – starają się troskliwie zajmować klientami (7 firm dostało ocenę maksymalną), posługują się jasnym

i zrozumiałym językiem (aż 9 najwyższych ocen), są skłonni do negocjacji cenowych, proponują też tańsze ubezpieczenie i doradzają w sprawie kredytu. Niestety, pozytywne wrażenie może zepsuć długi czas oczekiwania na wybrany model samochodu (najkrócej czeka się na

Fiaty, najdłużej na Volkswageny). W kategorii „Jakość obsługi” najlepszy okazał się Ford. Najwięcej problemów – jak w latach ubiegłych – sprawia jazda próbna. Dość łatwo ją odbyć, lecz sprzedawcy są w jej trakcie i po zakończeniu za mało aktywni w prezentowaniu zalet aut.