

Liczba punktów (średnia) uzyskanych przez salony testowanych marek

OCENIANE KATEGORIE	TOYOTA	SKODA	VOLKSWAGEN	HYUNDAI	PEUGEOT	CITROËN	FORD	NISSAN	OPEL	KIA	RENAULT	DACIA	CHEVROLET	FIAT
ORGANIZACJA SALONU (MAKS. 50 PKT)														
Miejsca parkingowe	9,76	9,52	9,29	9,76	9,29	9,52	10,00	9,76	9,29	9,76	9,76	9,29	9,52	10,00
Udogodnienia dla niepełnosprawnych	7,62	5,71	7,38	6,90	8,10	7,38	7,14	6,90	6,90	6,67	7,62	7,86	8,10	6,67
Wygląd salonu	10,00	9,52	10,00	9,76	10,00	9,76	9,76	10,00	9,52	8,57	9,52	10,00	10,00	9,76
Ekspozycja samochodu	9,29	10,00	10,00	10,00	9,76	9,52	9,52	10,00	9,76	9,52	8,81	7,62	9,76	9,52
Kontakt zwrotny na e-mail	7,14	8,57	4,76	9,05	7,14	7,62	6,67	8,57	7,62	6,67	6,19	8,10	7,62	9,52
Organizacja salonu ogółem	43,81	43,33	41,43	45,48	44,29	43,81	43,10	45,24	43,10	41,19	41,90	42,86	45,00	45,48
JAKOŚĆ OBSŁUGI (MAKS. 100 PKT)														
Zainteresowanie klientem w salonie	6,19	6,19	7,86	8,10	7,62	6,67	7,38	6,43	5,95	6,67	6,43	5,71	5,71	6,43
Skupienie uwagi na obsłudze klienta	8,57	9,52	9,52	9,52	9,52	9,05	9,52	8,57	9,05	8,10	8,57	8,10	8,57	9,52
Aktywna rozmowa doradczą	9,76	9,76	10,00	9,76	8,81	8,33	8,57	8,33	8,10	8,10	8,81	8,57	7,86	5,71
Zrozumiały język sprzedawców	10,00	10,00	10,00	9,52	9,52	10,00	10,00	10,00	9,52	9,52	9,52	10,00	10,00	10,00
Prezentacja auta w rzeczywistości	8,57	9,29	9,52	9,76	9,05	8,57	8,57	8,10	7,86	7,86	8,33	6,90	7,14	6,19
Aktywna prezentacja samochodu	8,57	8,81	7,86	6,19	7,62	7,14	7,38	5,95	6,19	5,00	6,67	4,76	3,81	4,05
Znajomość produktu przez sprzedawców	10,00	9,76	10,00	10,00	9,76	9,52	8,10	9,29	9,29	8,57	9,05	9,05	8,81	7,62
Umiejętność prezentacji zalet i korzyści	9,52	9,29	9,52	9,52	9,05	8,81	8,10	7,86	8,10	7,86	8,81	7,62	7,38	5,71
Gotowość do negocjacji cenowych	10,00	9,52	10,00	10,00	9,52	10,00	9,05	9,05	9,05	9,05	9,05	9,05	9,52	9,52
Wręczenie materiałów informacyjnych	10,00	9,76	9,76	9,29	9,76	9,52	9,52	9,52	9,76	9,76	8,33	9,29	9,29	8,81
Jakość obsługi ogółem	91,19	91,90	94,05	91,67	90,24	87,62	86,19	83,10	82,86	80,48	83,57	79,05	78,10	73,57
JAZDA PRÓBNA (MAKS. 50 PKT)														
Możliwość odbycia jazdy próbnej	9,76	9,52	9,29	9,52	9,29	7,86	8,57	8,10	8,57	8,57	7,38	6,19	6,43	6,67
Propozycja odbycia jazdy	9,05	8,57	9,05	8,57	8,57	6,67	6,67	6,67	6,19	7,62	7,62	7,14	4,76	4,29
Model samochodu testowego	9,52	9,05	9,05	9,05	8,33	6,67	7,14	7,62	7,62	7,62	6,43	4,76	5,00	5,24
Prezentowanie zalet auta w trakcie jazdy	9,52	9,05	9,05	8,10	8,57	6,67	6,67	6,67	6,67	7,62	6,67	4,76	5,24	3,81
Podsumowanie jazdy przez sprzedawcę	9,52	9,05	8,57	7,14	8,10	6,67	5,71	5,24	6,67	7,14	6,19	4,76	4,76	3,33
Jazda próbna ogółem	47,38	45,24	45,00	42,38	42,86	34,52	34,76	34,29	35,71	38,57	34,29	27,62	26,19	23,33
WYNIK OGÓLNY (MAKS. 200 PKT)	182,38	180,48	180,48	179,52	177,38	165,95	164,05	162,62	161,67	160,24	159,76	149,52	149,29	142,38
MIEJSCE W RANKINGU 2013	1	2	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Miejsce w rankingu 2012	1	2	8	11	10	4	4	9	14	16	7	17	15	12
Miejsce w rankingu 2011	1	2	1	12	7	11	8	10	13	12	3	15	14	9
Miejsce w rankingu 2010	1	4	3	9	6	7	2	15	13	14	10	-	-	11



Centrum Badań Marketingowych „Test”, z którym wspólnie przeprowadzamy już od 10 lat Wielki Test Salonów, jest firmą badawczą

obecną na polskim rynku od 15 lat. Specjalizuje się w badaniach jakości obsługi i satysfakcji klientów. Najczęściej stosowaną metodą jest badanie przeprowadzane przez

tajemniczego klienta. Co miesiąc ponad tysiąc specjalnie przygotowanych i przeszkolonych współpracowników firmy wciela się w rolę klienta, dokonując ponad 3 tysięcy

obserwacji jakości obsługi w placówkach handlowych i usługowych. **UWAGA!** Firmy, które chcą poznać szczegółową punktację uzyskaną przez ich salony w naszym te-

ście, prosimy o bezpośredni kontakt z CBM TEST: www.cbmtest.com.pl, tel. 58 666 22 55 lub 58 666 22 66.