

## Porsche hat die höchste Händlerzufriedenheit

**Volkswagen, Toyota, Subaru und Porsche sind die Gewinner des Schwacke-Markenmonitors 2012. Die Studie zur Händlerzufriedenheitsanalyse wurde heute im Rahmen der AMI in Leipzig vorgestellt und die Marken entsprechend in fünf Hersteller-/Importeurkategorien unter Berücksichtigung der Zufriedenheit der Umsatzrendite prämiert. Top-Aufsteiger in diesem Jahr sind Hyundai und Volkswagen in der Gesamtzufriedenheit sowie Chevrolet. Die höchste Händlerzufriedenheit hat Porsche.**

Bewertet wurden insgesamt 28 Merkmale aus 1020 Händlerinterviews im Zeitraum von Mitte Januar bis Mitte März. Erstmals wurden Negativbeurteilungen analysiert und ausgewertet, um das Zufriedenheitsmanagement künftig besser optimieren zu können.

Gute Noten in der Kategorie „Deutsche Volumenhersteller“ erhielt Opel (2,40) auch in die-sem Jahr - gefolgt von Ford (2,63). Als klarer Aufsteiger konnte sich VW mit der Note 2,35 erstmalig einen ersten Platz sichern und hat sich mit 0,27 Punkten im Vergleich zum Vorjahr als stärkste Marke dieser Gruppe verbessern können. Insbesondere in der Rubrik „Produkt und Marke“ erzielt VW die Note 1,66. Eine konstante Händlerzufriedenheit setzt die Marke Ford auch 2012 fort.

Der Premiumhersteller beweist mit dem Gesamtergebnis von 2,34 eine ausgewogene Zu-friedenheit in allen fünf Rubriken. MercedesBenz kann 2012 seinen 1. Platz nicht mehr halten und zeigt besonders im Gebrauchtwagen-Management einen rückläufigen Trend der Händlerzufriedenheit. Audi verfehlt mit dem Wert 2,41 nur knapp den zweiten Platz, zeigt aber als einziger Premiumhersteller eine herausragende Note von 1,44 in der Rubrik „Produkt und Marke“. Insgesamt hält Audi an einer guten Händlerzufriedenheit fest und verbessert sich im Vorjahr um 0,17 Punkte.

Die großen Importfabrikate werden wieder von Toyota (2,40) angeführt. Skoda bleibt mit 2,41 nur knapp der zweite Rang. Hyundai (2,53) verteidigt weiterhin den dritten Platz. Peu-geot kann sich aus seinem Abwärtstrend aus 2011 befreien, erreicht den vierten Platz und verbessert sich um 0,26 Punkte. Seat, Nissan, Renault und Citroen können ihre Händlerzu-friedenheit leicht verbessern. Allein Fiat muss Punkte der Zufriedenheit

einbüßen und landet auf den vorletzten Platz. Im vergangenen Jahr lag die Marke auf dem vierten Platz.

Die Kategorie der „Kleinen Importfabrikate“ wird zum wiederholten Mal in Folge von Subaru (2,31) angeführt, hat jedoch insgesamt an Punkten verloren. Platz zwei und drei gehen an Mitsubishi (2,67) und Suzuki (2,69). Volvo und Kia bilden das Mittelfeld. Chevrolet zeigt eine deutliche Verbesserung und belegt den sechsten Platz (2,98), führt jedoch die Top 5 der Renditezufriedenheit an. Den positiven Trend aus 2011 konnten Honda und Mazda nicht halten. Die beiden Marken bilden mit der Note 2,99 das Schlussfeld. Chrysler (3,30) belegt den neunten und letzten Platz bei den kleinen Importfabrikaten und kann sich zu 2011 leicht verbessern.

Mit der Note 2,20 holt Porsche die Spitzenposition bei Nischenfabrikaten zurück und verweist den Vorjahressieger Jaguar aus dem Gruppenranking. Vor allem in puncto Modellpolitik und kooperativer Führungsstil überzeugt Porsche bei seinen Händlern. Überraschender Aufsteiger der Nischenfabrikate ist Smart (2,41) und hat sein Stimmungstief aus 2011 um 0,23 Punkte überwunden.

Lexus und Jaguar haben es aufgrund einer deutlichen Unterschreitung der Quoten nicht in die Gruppenbewertung geschafft. Hingegen stieg bei allen anderen Nischenspezialisten die Händlerzufriedenheit insgesamt an. (ampnet/jri)