

E-Autos: Händler und Hersteller noch nicht unter Strom

Ottobrunn, 19.06.2019: Wie steht es um die telefonische Beratungsqualität von Autohäusern zu E-Autos? Dieser Frage ist das Marktforschungsinstitut transfer in einer vergleichenden Mystery-Calling-Studie bei zehn großen Automarken nachgegangen.

E-Mobilität wird landauf landab heiß diskutiert, folglich denken immer mehr Autofahrer selbst über die Anschaffung eines E-Autos nach. Für viele ist da der erste Schritt, beim Händler ihres Vertrauens anzurufen und sich zu informieren. Genau dieser Punkt stellt allerdings schon die erste Hürde dar: Bei einem Fünftel der Händler kam es nicht einmal zu einem Telefongespräch, da entweder niemand abhob (es wurde bis zu dreimal angerufen) oder kein geeigneter Gesprächspartner verfügbar war.

Kommt es letztendlich zu einem Beratungsgespräch sind die Händler überwiegend kompetent in der Beantwortung der Kundenfragen und laden auch in 70% der Fälle zu einem Besuch ins Autohaus ein. Eine Probefahrt wird allerdings nur in weniger als einem Drittel der Fälle (29%) proaktiv von den Händlern angeboten, die Interessenten mussten mehrheitlich selbst danach fragen (71%).

Die größte Herausforderung stellt jedoch die Lieferzeit dar. Die durchschnittliche angegebene Wartezeit lag bei 25(!) Wochen, das heißt bei einem halben Jahr. Zwar erklärten einige Händler diese Wartezeit mit anstehenden Modellwechseln, wie z.B. den Wechsel zum ID3 bei Volkswagen, die Botschaft an den Interessenten bleibt jedoch dieselbe, nämlich dass die Händler ihnen in absehbarer Zeit kein e-Auto anbieten können. Dieser Umstand liegt jedoch kaum in der Hand der Händler, sondern auf Herstellerseite.

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass Autohändler inzwischen ihre E-Modelle kennen und kompetent über sie Auskunft geben, ihre Begeisterung gegenüber den Modellen aber nach wie vor ausbaufähig ist. Für Dirk Römmelt, Geschäftsführer des transfer Instituts, ist das keine Überraschung: „Viele Verkäufer bei den traditionellen Automarken schauen noch immer skeptisch auf die elektrischen Neuankömmlinge im Modellportfolio und vermitteln diese Einstellung dann - teils bewusst, teils unbewusst - ihren Kunden“.

Fazit: Handel und Herstellern fehlen für die volle Kursänderung Richtung Elektro wohl noch ein paar Volt. Beide täten gut daran, diese Spannung rasch aufzubauen.

Zur Studiienerhebung

Die erste Studie zum Thema Alternative Antriebe führte das transfer Institut 2015 durch. Dabei wurden insgesamt 141 persönliche Testberatungen für 14 Modelle durchgeführt, während in der aktuellen Studie 100 Testanrufe für 10 Modelle bei jeweils unterschiedlichen Händlern durchgeführt wurden. Die getesteten Händler befinden sich in Großstädten des gesamten Bundesgebiets. Die aktuell getesteten Marken und Modelle waren Audi E-Tron, BMW i3, Hyundai Ioniq Elektro, Kia Soul EV, Nissan Leaf, Peugeot e-208, Renault ZOE, Smart Forfour, Volkswagen e-Golf und Tesla Model 3. Die kompletten Studienergebnisse können über info@transfer-gmbh.de bezogen werden.

Das transfer Institut

Das transfer Institut mit Sitz in Ottobrunn bei München wurde 1980 gegründet und zählt seit vielen Jahren zu den etablierten Qualitätsführern in der Marktforschung und im Mystery Shopping. Eine Kernkompetenz von transfer liegt in der Umsetzung von komplexen und beratungsintensiven Testkauf-Projekten, insbesondere in den Branchen Automotive und Finance.

Kontakt transfer (www.transfer-gmbh.com):

Dirk Römmelt (Geschäftsführer), 089-6602939-14, d.roemmelt@transfer-gmbh.de

Simon Schwaiger (Consultant), 089-6602939-19, s.schwaiger@transfer-gmbh.de