



RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Inhoud

Voorwoord	3	Ford	12	Opel	21	Volvo	30
Samenvatting	4-5	Honda	13	Peugeot	22	Alle Merken	31
Rangorde waarderingscijfers	6	Hyundai	14	Renault/Dacia	23	Rangorde waarderingscijfers	32
Vershil 2017 t.o.v. 2016	6	Jeep	15	SEAT	24	Respons	33
Alfa Romeo	7	Kia	16	Škoda	25	Ontwikkeling standards sales	34
Audi	8	Mazda	17	Subaru	26	Ontwikkeling standards aftersales	34
BMW/MINI	9	Mercedes-Benz	18	Suzuki	27	Stellingenlijst RODI Personenauto's	35
Citroën	10	Mitsubishi	19	Toyota	28		
Fiat	11	Nissan	20	Volkswagen	29		

Colofon

Vershil in rapportcijferpunten

Bij ieder merk in deze publicatie vindt u een overzicht van de verschillen in rapportcijferpunten. Deze betreffen het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers van 2017 en 2016. Dit kan afwijken van het visuele verschil tussen de waarderingscijfers in deze publicatie.

Percentages opgeteld

Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd op te tellen tot exact 100 procent.

Uitgave

BOVAG Autodealers

Onderzoek

BOVAG Onderzoek

Vormgeving & projectbegeleiding

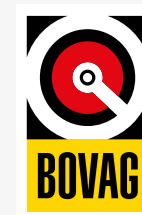
Sabel Communicatie, sabelcommunicatie.nl

Eindredactie

BOVAG Autodealers

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Voorwoord

Nadat we vorig jaar al konden melden dat meer dealers dan ooit hebben meegewerkt aan het Relatie Onderzoek Dealer Importeur (RODI), noteren we voor de editie 2017 een nóg hogere respons van maar liefst 55,6 procent. Oftewel: uit naam van 1.263 dealervestigingen heeft BOVAG Autodealers zeer waardevolle feedback mogen ontvangen en dat betekent dat de resultaten van RODI van groot belang zijn.

Over het algemeen zien we een bemoedigende stijging van de waardering voor importeurs met 0,2 punt, maar de pijnpunten zijn evident. Wederom constateren we verzwaring van de standards, zowel op het vlak van sales als aftersales, waarbij vooral Peugeot en -in mindere mate- zustermerk Citroën de negatieve boventoon voeren. Daar waar importeurs en fabrikanten zich steeds meer in het vaarwater van de dealer begeven, blijven wij van mening dat de contracten juist meer flexibiliteit vereisen. Slechts 1 procent van de respondenten geeft aan dat de standards afgelopen jaar zijn versoepeld; daarin blijken de importeurs en fabrikanten toch bijzonder hardleers. Net als in voorgaande jaren is er veel onvrede over de mate waarin de dealer profiteert van overkoepelende afspraken met bijvoorbeeld verhuur-maatschappijen. Ook op dat vlak roepen wij dus op tot veel meer samenwerking met het dealernetwerk.

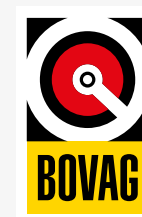
Maar de grootste kritiek van dealers richt zich op de uitvoering van en omgang met het meten van de klanttevredenheid, oftewel de Customer Satisfaction Index (CSI). Dit element speelt een alsmaar grotere rol in dealercontracten, bonussen en marges. Daar is op zich niets mis mee, maar dan moet de methodiek wel correct zijn. Het is veel te kort door de bocht om simpelweg een beoordelingscijfertje te vragen en geen onderzoek te doen naar de ware klantbeleving. Het is dan ook niet verwonderlijk dat juist de importeur van BMW/MINI -net als vorig jaar- als overall winnaar van RODI 2017 uit de bus komt rollen. Zij noteren scores van 9,0 en 8,9 op de stellingen over CSI en focussen zich dan ook veel meer op de beste klantbeleving dan op de hoogste klanttevredenheid. De aanpak van BMW/MINI is een groot voorbeeld voor andere importeurs, want als je dealers voor het verdienen van hun boterham steeds meer afhankelijk maakt van zulke beoordelingen, is het de taak van de importeur om dit proces ook op een correcte manier in te richten.

Bert de Kroon

Voorzitter BOVAG Autodealers

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Samenvatting

Uitgangspunten

Voor de 31ste maal heeft BOVAG het Relatie Onderzoek Dealer Importeur (RODI) uitgevoerd. Eind 2017 hebben de autodealers een mail ontvangen met daarin een link naar de digitale vragenlijst. In totaal zijn er 1.246 vragenlijsten verstuurd en zijn er 631 volledig ingevuld retour gekomen. Deze 631 ingevulde vragenlijsten vertegenwoordigen 1.263 vestigingen. Op een totaal van 2.273 vestigingen komt het responspercentage daarmee uit op 55,6 procent. Dat is het hoogste responspercentage sinds de invoering van de digitale vragenlijst. Maar liefst 3,9 procentpunten hoger dan in 2016 (51,7%) en 13,4 procentpunten hoger dan in 2015 (42,2%). Dit responspercentage staat garant voor een representatief beeld. Het RODI-onderzoek is gehouden van december 2017 tot en met half januari 2018.

Net als vorig jaar bestaat de [stellinglijst](#) uit 49 stellingen, twee vragen over standards en een rapportcijfervraag. Dit zorgt ervoor dat de cijfers goed vergeleken kunnen worden met de voorgaande twee jaren.

In totaal zijn 24 merkorganisaties opgenomen in dit rapport en vindt u van elk merk een apart overzicht inclusief een beknopte analyse. Vervolgens zijn er verschillende totaaloverzichten opgenomen. De resultaten van de merken Jeep en Subaru zijn indicatief. Ze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingscijfer en staan doordoor niet in de rangorde.

Merken worden alleen opgenomen in de rapportage als de respons aan de volgende criteria voldoet. Indien een merk 25 respondenten (n=25) of meer heeft zijn de resultaten representatief en wordt het merk opgenomen in de rapportage. Heeft een merk minder dan 25 respondenten dan gelden de volgende regels:

- Merken met een totaal aantal vestigingen van 31 of meer: 15 t/m 24 respondenten, opgenomen als indicatief in de rapportage. 14 of minder respondenten: niet opgenomen.
- Merken met een totaal aantal vestigingen van 30 of minder: minimaal 80% respons, opgenomen als representatief. 50%-80% respons, opgenomen als indicatief. Minder dan 50% respons: niet opgenomen.

Resultaten algemeen

Het algemene waarderingscijfer is ten opzichte van 2016 met 0,2 punt gestegen en komt in 2017 uit op een 6,8.

De drie stellingen met de hoogste rapportcijfers over alle merken:

	2017	2016
1. Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)	8,0	7,9
2. Bestelprocedure nieuwe auto's (26)	7,2	7,0
3. Advisering via buitendienst sales (33)	7,1	6,7

De stelling: 'Staat van nieuwe auto's bij aflevering (25)' is net als in voorgaande jaren het hoogst gewaardeerd. Het rapportcijfer voor deze stelling is met 0,1 punt gestegen ten opzichte van 2016. Op de tweede plaats staat 'Bestelprocedure nieuwe auto's (26)'. Het rapportcijfer van deze stelling is met 0,2 punt gestegen naar een 7,2. Op de derde plek staat de advisering via buitendienst met betrekking tot sales (33). Deze stelling wordt gewaardeerd met 7,1, dat is 0,4 punt hoger dan vorig jaar.

Top drie verbeterpunten:

	2017	2016
1. Uitvoering van CSI-meting (9)	5,2	5,2
2. Omgang resultaten CSI-meting (10)	5,3	5,4
3. Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)	5,4	5,1

De belangrijkste verbeterpunten hebben te maken met de uitvoering van de CSI-meting (klanttevredenheid) en vervolgens de omgang van de resultaten van de CSI-meting (stelling 9 en 10). Een ander verbeterpunt is de profijt afspraken tussen importeur en verhuurmaatschappijen (24), al scoort deze stelling wel 0,3 punt hoger dan vorig jaar.

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Samenvatting

De meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar:

Verskil in waarderingscijfer:*

- | | |
|--|------|
| • Voorwaarden importeur andere activiteiten (3) | +0,5 |
| • Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) | +0,5 |
| • Advisering via buitendienst sales (33) | +0,4 |

In 2017 worden maar liefst 36 van de 49 stellingen beter gewaardeerd dan in 2016. De grootste sprong voorwaarts wordt gemaakt door de stelling over de voorwaarden die de importeur stelt voor andere activiteiten (3). Het waarderingscijfer voor deze stelling stijgt met 0,5 punt van een 6,4 naar een 6,9. De waardering voor de wijze waarop telefonische hulp wordt geboden bij sales gerelateerde vraagstukken (32) stijgt met 0,5 punt en komt daarmee uit op een 7,0. Ook de advisering via de buitendienst met betrekking tot sales wordt beter gewaardeerd. Deze stelling stijgt met 0,4 punt van een 6,7 naar een 7,1.

De grootste achteruitgang in waardering zien we bij onderstaande punten:

Verskil in waarderingscijfer:*

- | | |
|--|------|
| • Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) | -0,2 |
| • Snelheid afhandeling garantieclaims (45) | -0,2 |
| • Levertijd onderdelen (38) | -0,1 |

Zeven stellingen krijgen in 2017 een lagere waardering dan in 2016. De waarderingscijfers over de duidelijkheid van de gehanteerde procedure voor garantieafhandeling (44) zakt 0,2 punt naar een 6,0. Ook de stelling met betrekking tot de snelheid van de afhandeling van garantieclaims daalt met 0,2 punt. De waardering voor de levertijd van onderdelen (38) zakt met 0,1 punt naar een 6,2.

In totaal zijn er 36 stellingen die hoger scoren, 6 stellingen die gelijk scoren en 7 stellingen die lager scoren vergeleken met vorig jaar.

* Betreft het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers (van 2017 en 2016), wat kan afwijken van het visuele verschil tussen de waarderingscijfers in deze publicatie.

Standards

Ieder jaar wordt in het RODI gevraagd of de sales en de aftersales standards zijn verzwaaard, versoepeld of gelijk zijn gebleven. Dit wordt altijd vergeleken met het voorgaande jaar (zie overzicht standards totaal en de merken). Volgens bijna 39 procent van de dealers zijn de sales standards in 2017 verzwaaard, slechts 1 procent geeft aan dat ze zijn versoepeld en volgens 60 procent zijn ze gelijk gebleven. De aftersales standards zijn volgens 29 procent van de dealers verzwaaard. Volgens 69 procent van de dealers zijn de aftersales standards gelijk gebleven en 1 procent geeft aan dat ze zijn versoepeld. De merken, waarvan het grootste percentage dealers aangeeft dat de sales standards zijn verzwaaard, zijn: Peugeot (96%), Jeep (71%), Citroën (67%) en Hyundai (67%). Bij de aftersales standards zijn dat: Peugeot (87%), Alfa Romeo (64%) en Jeep (60%).

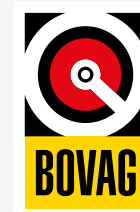
Resultaten merken

Net als vorig jaar zijn er 22 merken opgenomen in de rangorde. De resultaten van de merken Jeep en Subaru zijn niet opgenomen in de rangorde in verband met een te lage respons. BMW/MINI krijgt dit jaar het hoogste waarderingscijfer (8,7). Dat is 0,1 punt lager dan vorig jaar, maar nog ruim voldoende om de eerste plaats vast te houden. De tweede plaats wordt dit jaar gedeeld door Volkswagen en Audi. Het rapportcijfer voor Volkswagen steeg van een 7,1 naar een 8,2. En het cijfer van Audi steeg van een 8,0 naar een 8,2. Renault/Dacia dat vorig jaar gedeeld tweede stond, samen met Audi, krijgt wederom een 8,0, maar zakt wel naar de 4e plaats in de ranglijst. De grootste sprong voorwaarts is gemaakt door Fiat. Het rapportcijfer van Fiat steeg met 1,5 punt van een 3,7 naar een 5,2. Het waarderingscijfer van Opel, dat vorig jaar de grootste sprong voorwaarts maakte, is gezakt met 1 punt van een 7,9 naar een 6,9. De grootste sprong achterwaarts wordt echter gemaakt door Hyundai. Het rapportcijfer van Hyundai is gezakt van een 6,6 naar een 5,1 en komt daarmee uit op de 19e plaats. Honda, Nissan, Citroën, Hyundai, Fiat en Alfa Romeo worden gewaardeerd met een onvoldoende. Honda krijgt dit jaar de laagste waardering (4,3), hetzelfde cijfer als vorig jaar.

Bovenstaande is slechts een selectie van de gegevens in dit rapport. Met name de scores per stelling en de uitkomsten over de standards van de individuele merken leveren interessante inzichten op.

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Rangorde

waarderingscijfers 2017

Merk	Cijfer	Positie
BMW/MINI	8,7	1
Volkswagen*	8,2	2
Audi	8,2	2
Renault/Dacia	8,0	4
Volvo	7,9	5
Škoda	7,8	6
Suzuki	7,7	7
Toyota	7,4	8
Mercedes-Benz	7,3	9
SEAT	7,2	10
Mazda	7,0	11
Opel	6,9	12
Mitsubishi*	6,6	13
KIA	6,6	13
Peugeot	5,8	15
Ford	5,7	16
Alfa Romeo*	5,2	17
Fiat	5,2	17
Hyundai*	5,1	19
Citroën	5,1	19
Nissan	5,0	21
Honda	4,3	22
Alle merken	6,8	

* Eerstgenoemde in de ranglijst scoort op decimalen hoger.

verschil 2017 t.o.v. 2016

Merk	Vershil
Fiat	1,5
Volkswagen	1,1
Alfa Romeo	1,0
Škoda	0,8
Toyota	0,6
Mercedes-Benz	0,4
Kia	0,4
Citroën	0,4
SEAT	0,3
Audi	0,2
Ford	0,2
Mazda	0,2
Volvo	0,1
Suzuki	0,0
Renault/Dacia	0,0
Honda	0,0
Mitsubishi	0,0
Peugeot	-0,1
BMW/MINI	-0,1
Nissan	-0,3
Opel	-1,0
Hyundai	-1,5

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur

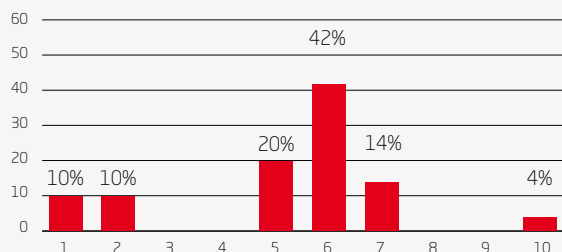
Jeep en Subaru zijn in verband met een te lage respons niet opgenomen in de rangorde.



Alfa Romeo

5,2

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)
Advisering strategische bedrijfsvoering (4)

+0,2
+0,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Advisering strategische bedrijfsvoering (4) +3,2
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +2,4
Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) +2,4

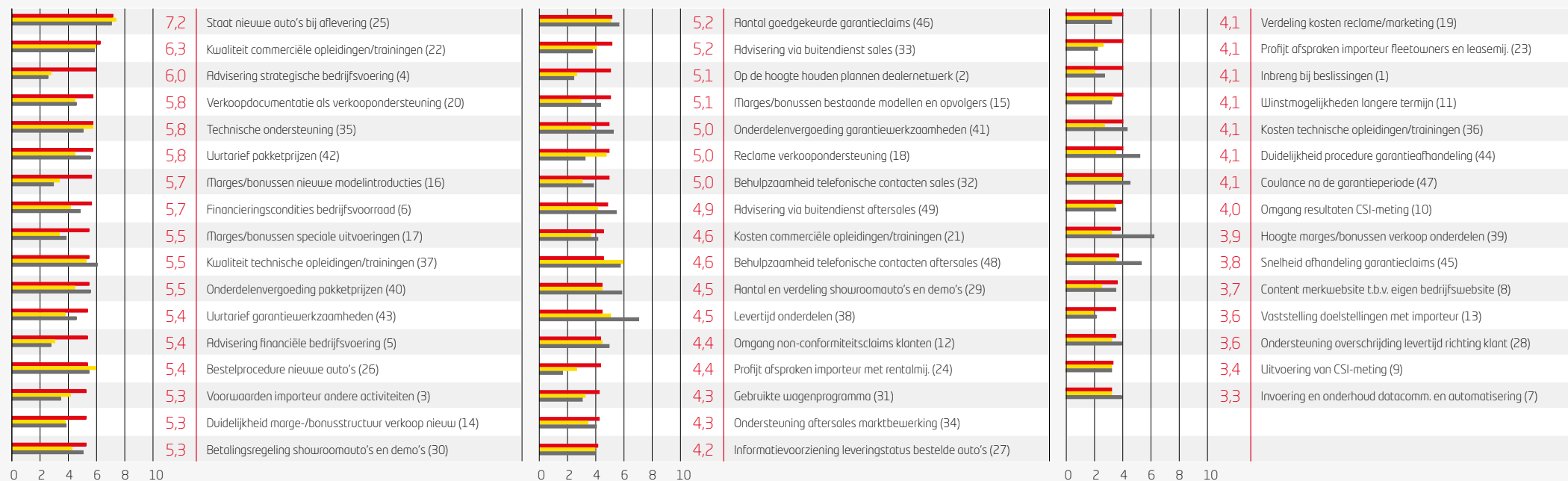
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Snelheid afhandeling garantieclaims (45)
Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)
Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)

-2,6
-2,5
-2,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) -1,5
Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -0,6
Levertijd onderdelen (38) -0,6

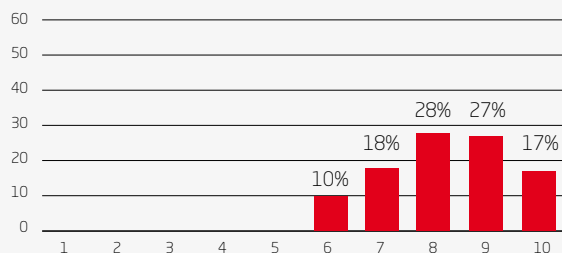


2017 2016 2015

Audi

8,2

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 8,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Uitvoering van CSI-meting (9)	+2,6
Vaststelling doelstellingen met importeur (13)	+2,3
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)	+2,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

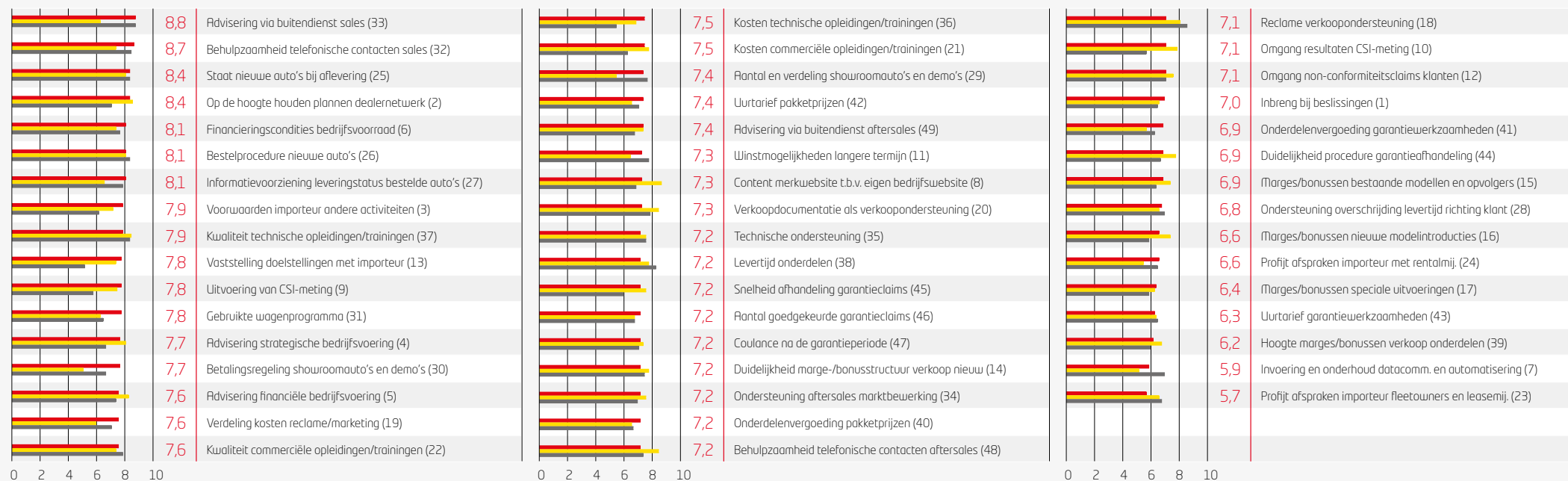
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Advisering via buitendienst sales (33)	+2,6
Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)	+2,5
Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)	+1,9

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)	-1,4
Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48)	-1,3
Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20)	-1,2

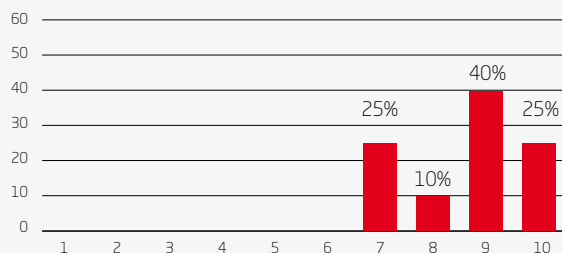


2017 2016 2015

BMW/mini

8,7

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

8,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Uitvoering van CSI-meting (9) +3,8
Omgang resultaten CSI-meting (10) +3,6
Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) +3,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

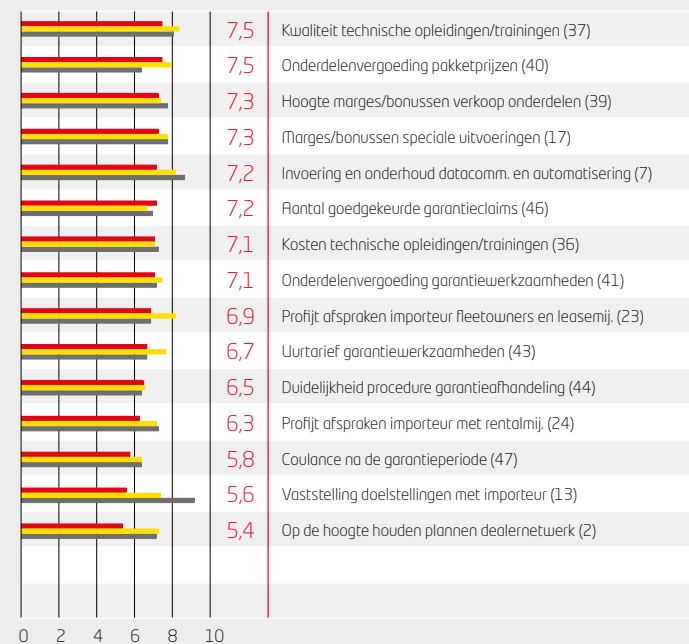
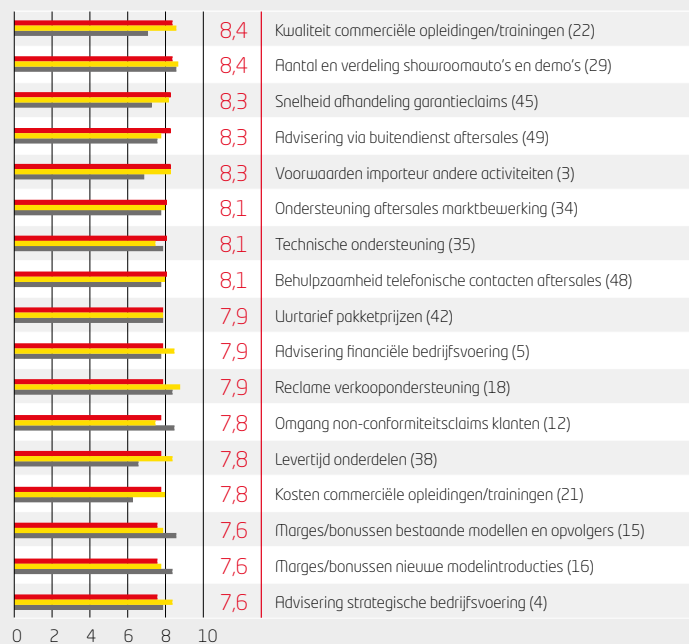
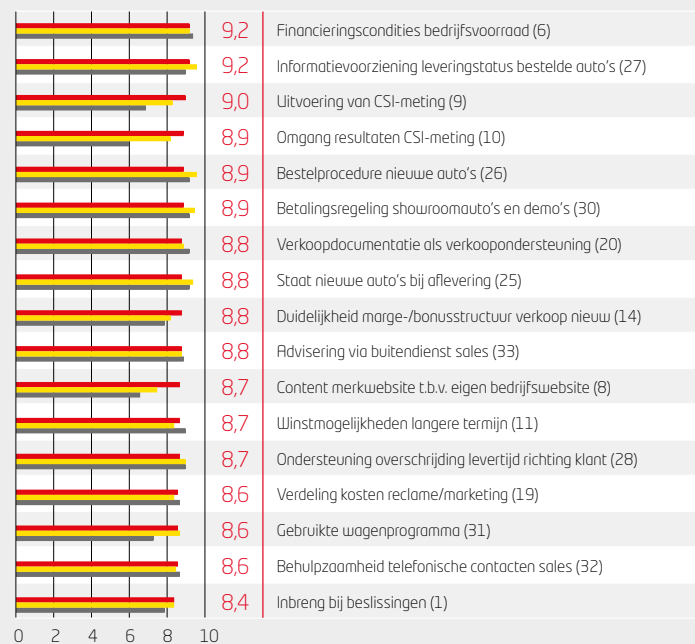
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -0,7
Coulnace na de garantieperiode (47) -0,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) +1,1
Omgang resultaten CSI-meting (10) +0,7
Uitvoering van CSI-meting (9) +0,7

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -1,8
Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -1,8
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -1,3

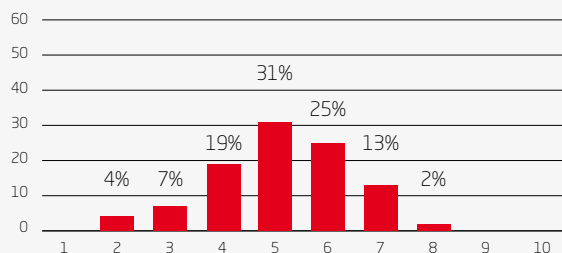


2017 2016 2015

Citroën

5,1

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Uurtarief pakketprijzen (42)
Advisering via buitendienst sales (33)
Gebruikte wagenprogramma (31)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

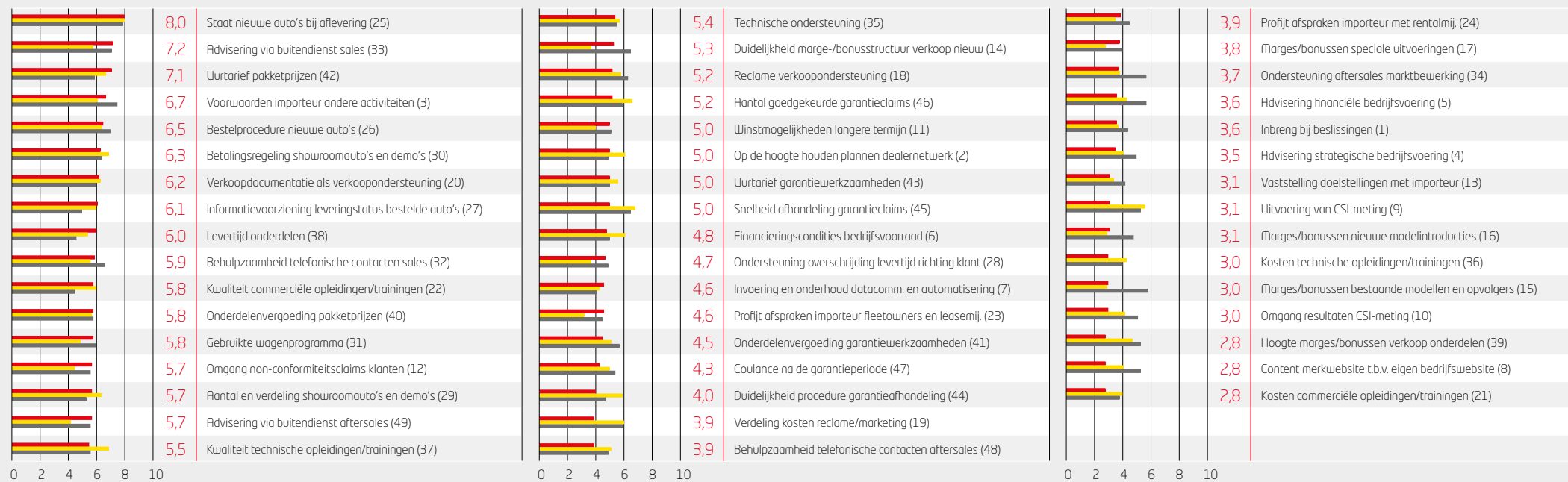
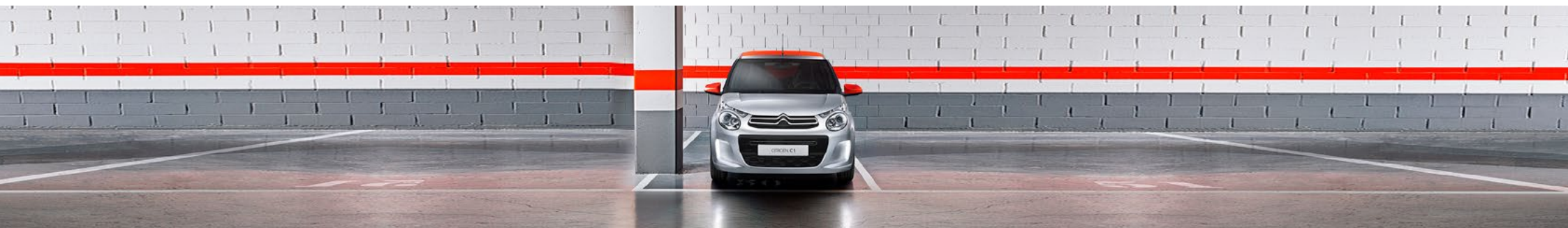
+0,5	Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14)	+1,7
+0,1	Advisering via buitendienst aftersales (49)	+1,5
+0,0	Advisering via buitendienst sales (33)	+1,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)
Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)
Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

-3,2	Uitvoering van CSI-meting (9)	-2,5
-2,9	Verdeling kosten reclame/marketing (19)	-2,0
-2,9	Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)	-1,9

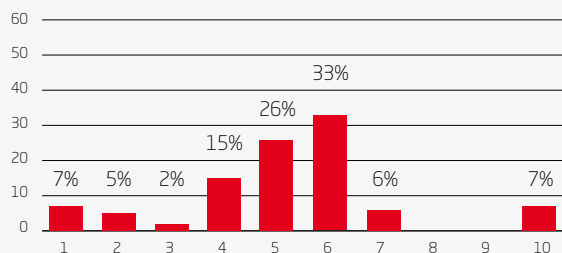


2017 2016 2015

Fiat

5,2

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

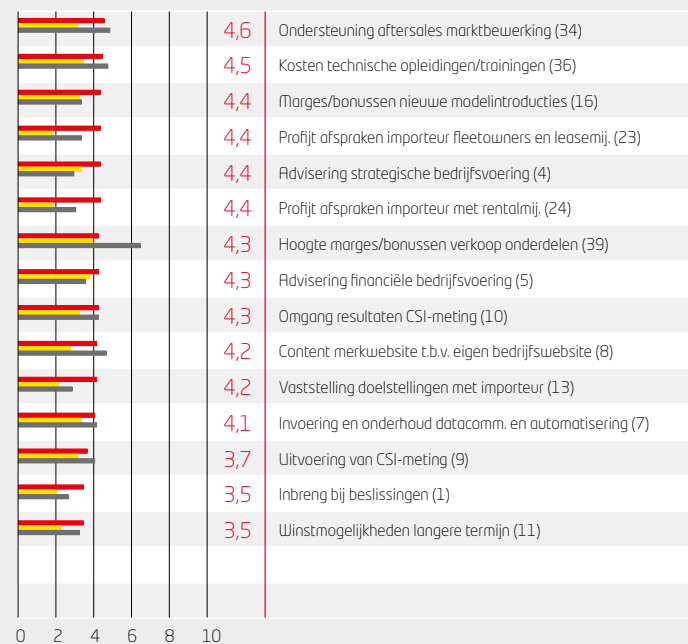
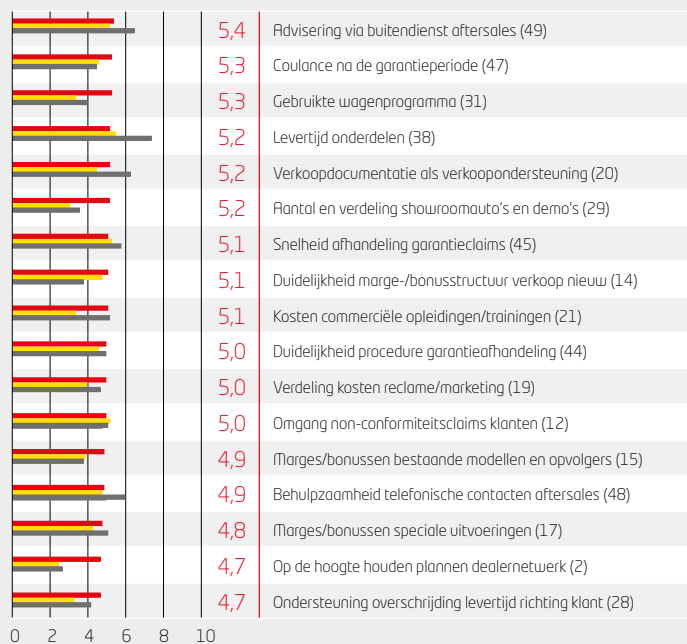
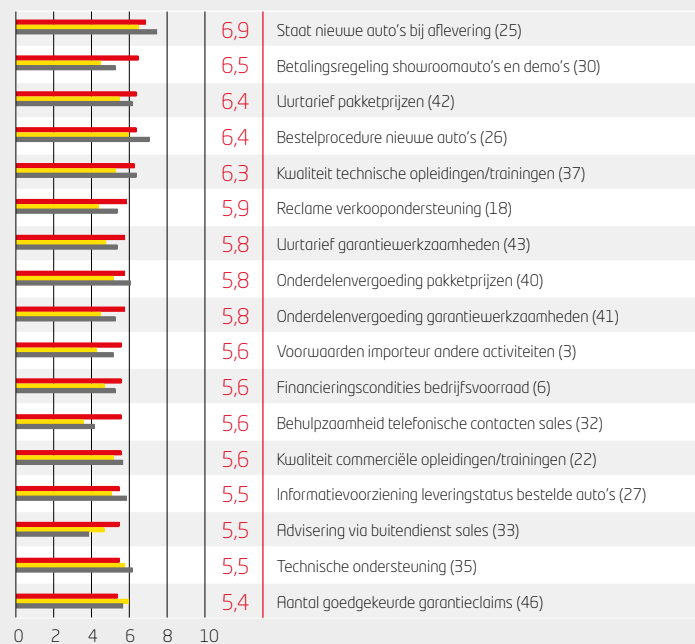
5,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken
Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken
Winstmogelijkheden langere termijn (11)
Inbreng bij beslissingen (1)
Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +2,5
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) +2,5
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +2,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016
Aantal goedgekeurde garantieclaims (46) -0,6
Levertijd onderdelen (38) -0,4
Technische ondersteuning (35) -0,3

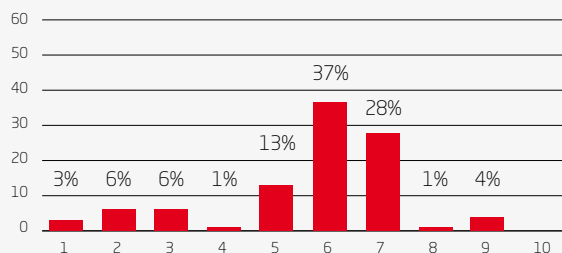


2017 2016 2015

Ford

5,7

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 5,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)	+1,7
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)	+1,3
Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21)	+1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

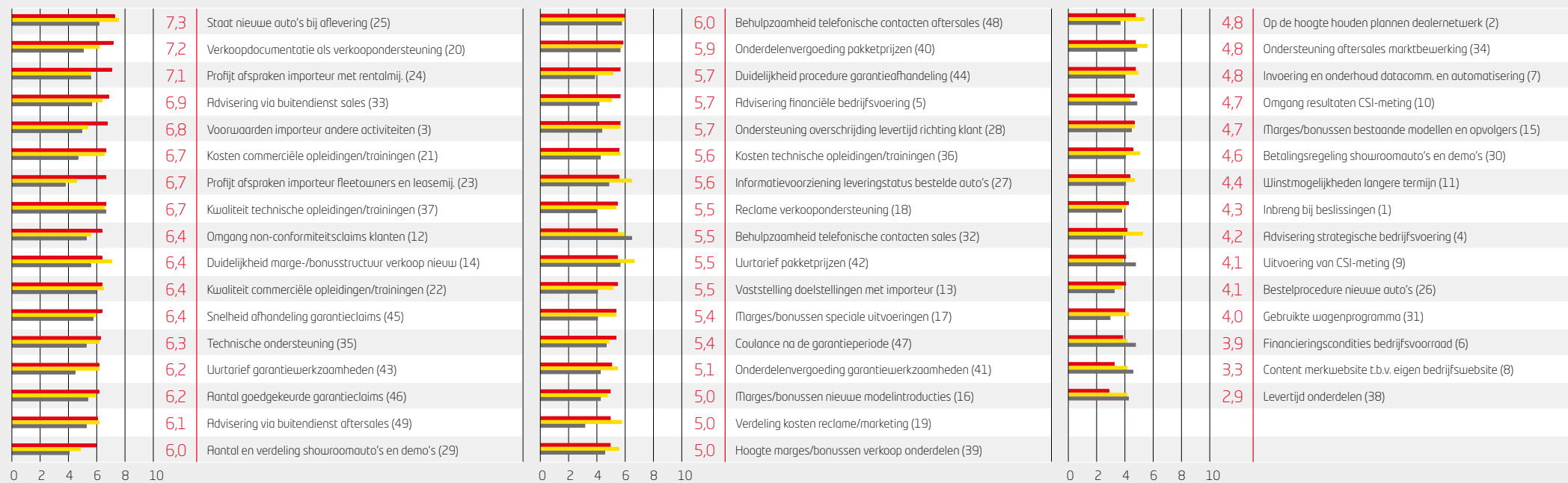
Levertijd onderdelen (38)	-3,3
Bestelprocedure nieuwe auto's (26)	-3,1
Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)	-2,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)	+2,1
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)	+1,5
Voorwaarden importeur andere activiteiten (3)	+1,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Levertijd onderdelen (38)	-1,4
Uurtarief pakketprijzen (42)	-1,2
Advisering strategische bedrijfsvoering (4)	-1,1

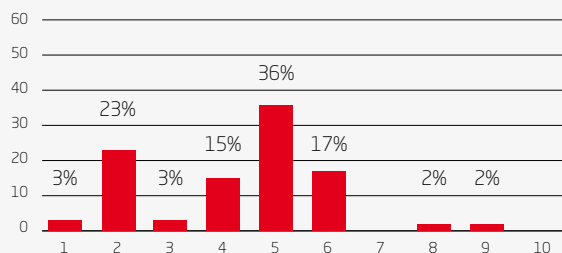


2017 2016 2015

Honda

4,3

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

4,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Levertijd onderdelen (38)
Onderdelenvergoeding garantiwerkzaamheden (41)
Aantal goedgekeurde garantieclaims (46)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

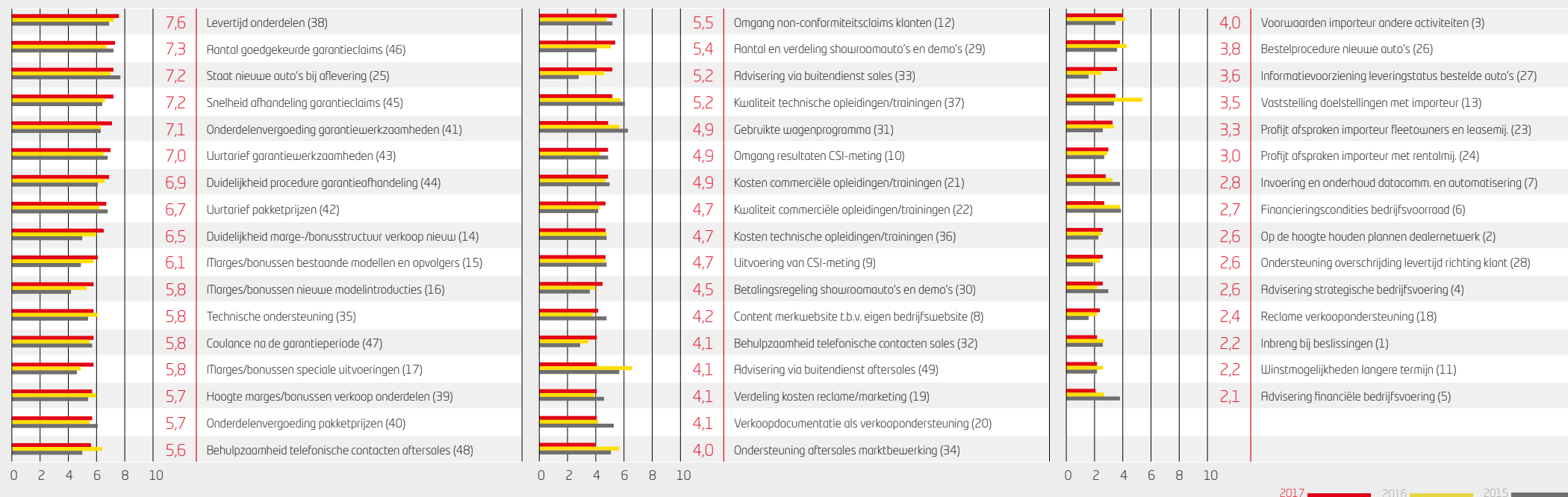
Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +1,1
Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) +0,9
Onderdelenvergoeding garantiwerkzaamheden (41) +0,8

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Reclame verkoopondersteuning (18)
Advisering financiële bedrijfsvoering (5)
Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Advisering via buitendienst aftersales (49) -2,5
Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -2,0
Ondersteuning aftersales marktwerking (34) -1,7

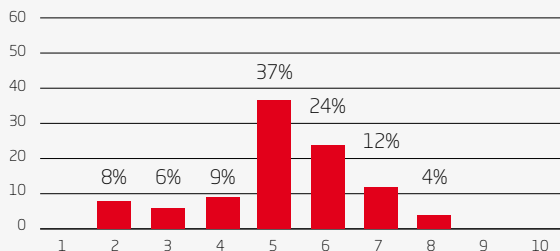


2017 2016 2015

Hyundai

5,1

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Levertijd onderdelen (38)
Advisering via buitendienst aftersales (49)
Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48)

+0,9
+0,4
+0,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14)
Inbreng bij beslissingen (1)
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)

-3,4
-3,2
-2,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

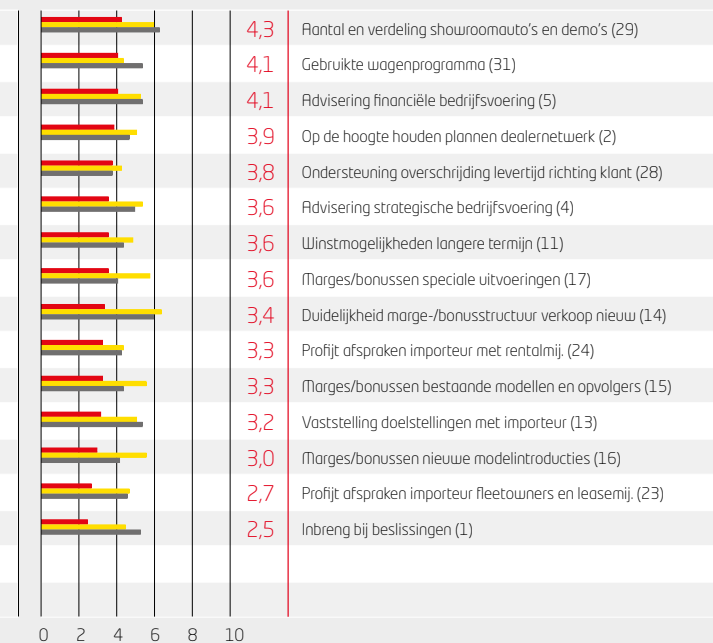
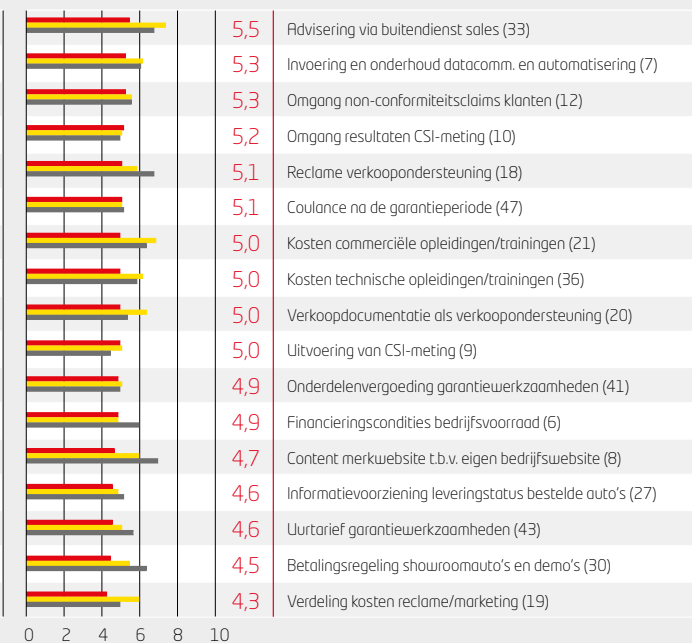
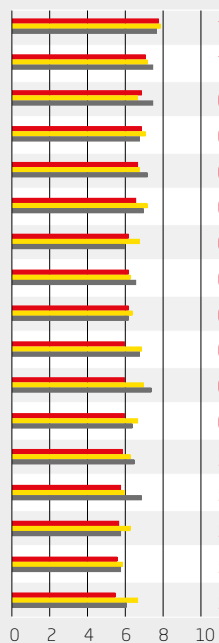
Advisering via buitendienst aftersales (49)
Omgang resultaten CSI-meting (10)
Coulance na de garantieperiode (47)

+0,2
+0,1
+0,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14)
Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)
Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)

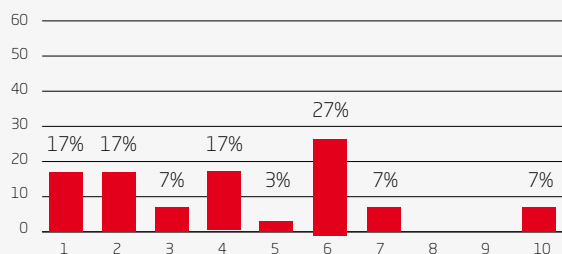
-3,1
-2,6
-2,3



2017 2016 2015

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -3,3

Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -3,3

Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) -3,0

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Winstmogelijkheden langere termijn (11) +2,4

Technische ondersteuning (35) +2,3

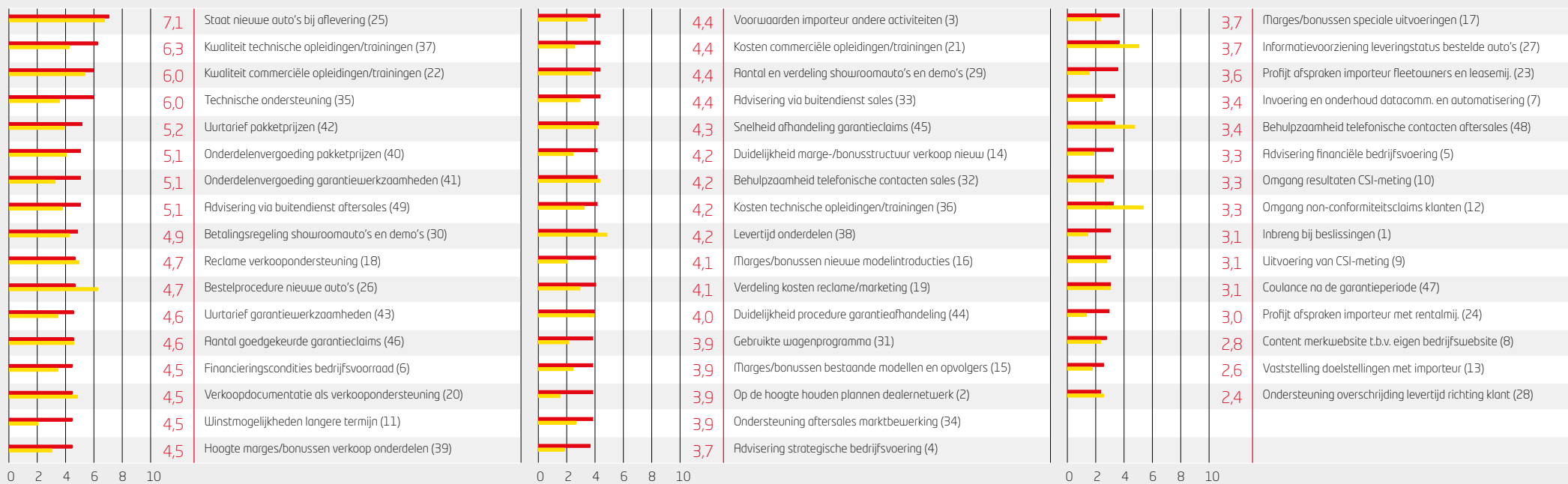
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +2,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) -2,1

Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -1,6

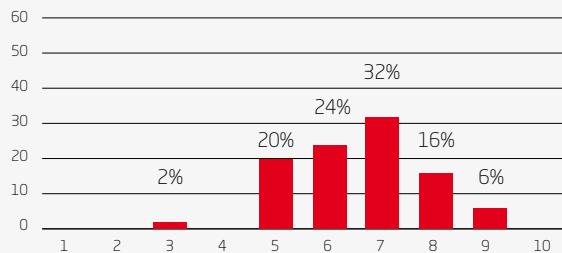
Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -1,4



KIA

6,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondentent dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Reclame verkoopondersteuning (18)
Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32)
Onderdelenvergoeding pakketprijzen (40)

+0,7
+0,6
+0,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Inbreng bij beslissingen (1) +1,9
Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) +1,8
Advisering via buitendienst sales (33) +1,4

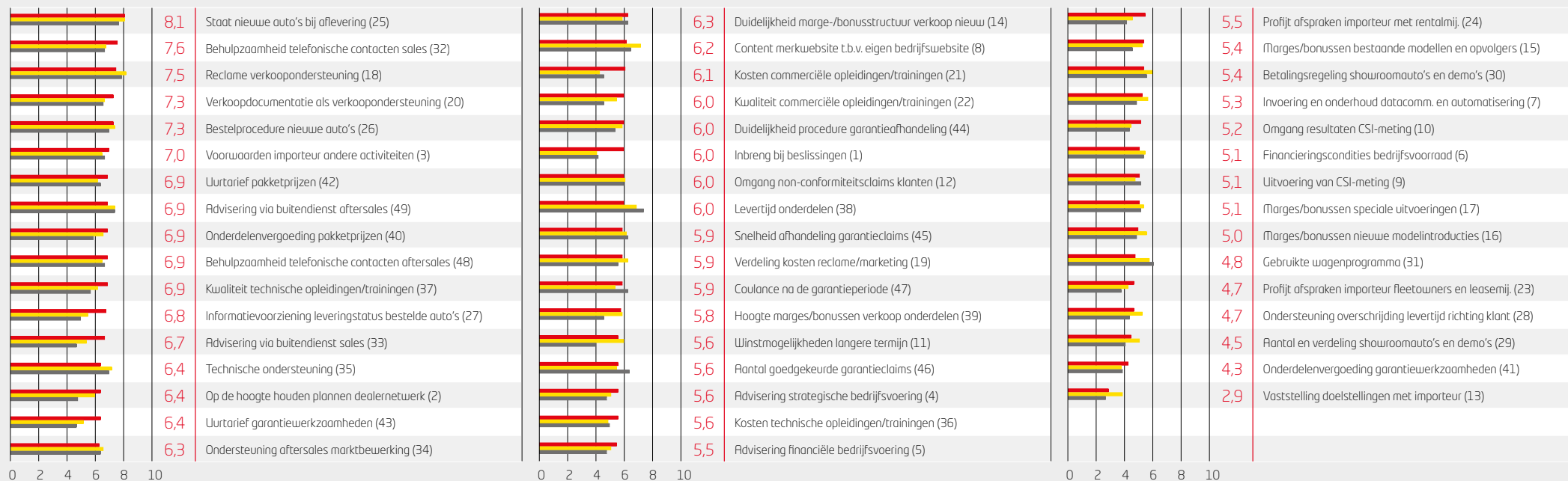
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)
Onderdelenvergoeding garantiwerkzaamheden (41)

-2,7
-1,7
-1,6

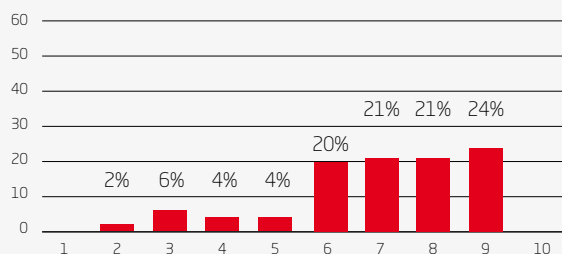
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -1,0
Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -1,0
Gebruikte wagenprogramma (31) -1,0



2017 2016 2015

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Winstmogelijkheden langere termijn (11)
Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)
Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Gebruikte wagenprogramma (31)
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

+1,2 Uurtarief pakketprijzen (42)
+0,9 Invoering en onderhoud datacomm. en automatisering (7)
+0,9 Advisering strategische bedrijfsvoering (4)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

-1,9 Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20)
-1,1 Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)
-0,9 Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14)

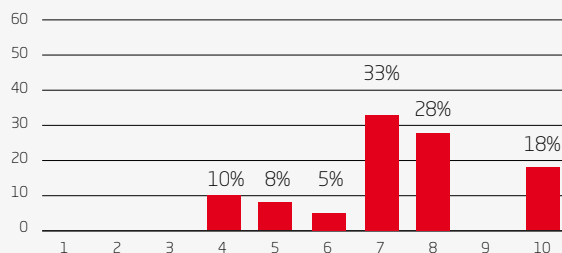


2017 2016 2015

Mercedes-Benz

,3

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)
Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)
Kosten technische opleidingen/trainingen (36)

+1,6
+1,4
+1,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

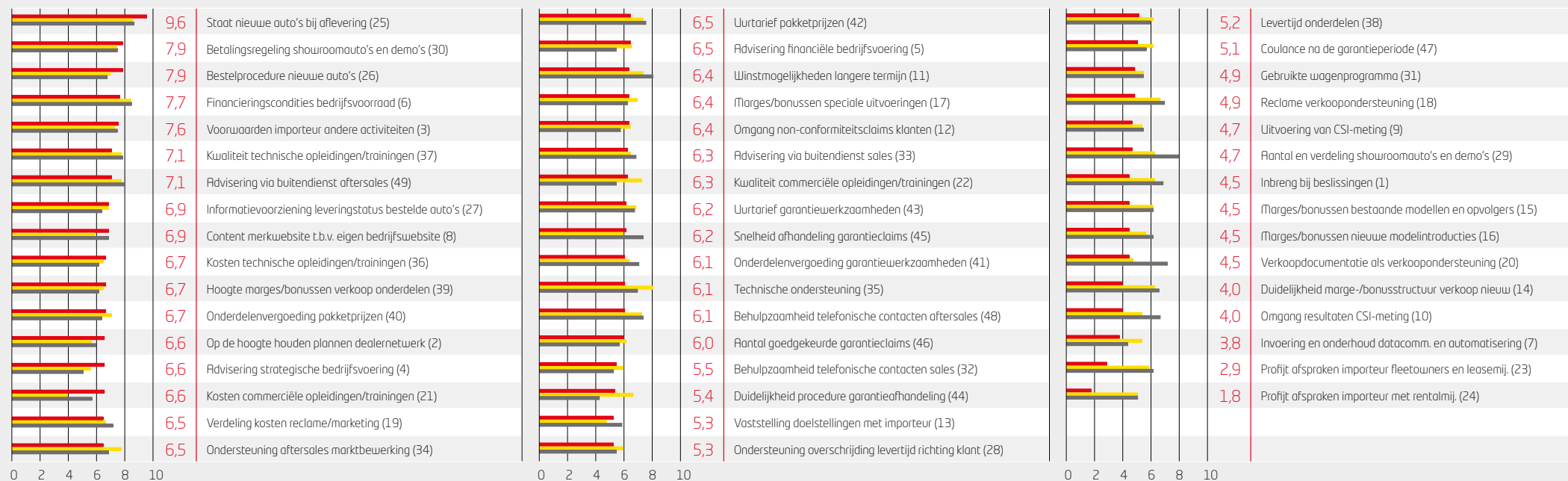
Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) +2,6
Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) +1,0
Staat nieuwe auto's bij aflevering (25) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Profijt afspraken importeur met rentalrij. (24) -3,6
Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -2,8
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -2,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Profijt afspraken importeur met rentalrij. (24) -3,3
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -3,1
Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -2,3



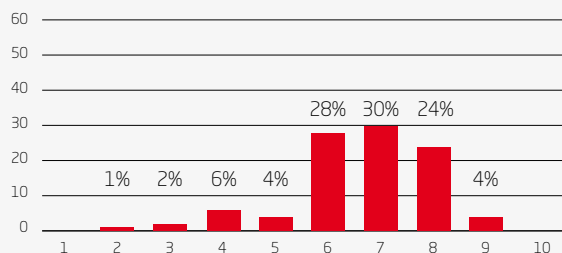
2017 2016 2015

Mitsubishi

6,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Bestelprocedure nieuwe auto's (26)
Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)
Levertijd onderdelen (38)

+1,6
+1,5
+1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Gebruikte wagenprogramma (31)
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)
Advisering financiële bedrijfsvoering (5)

-1,6
-1,2
-1,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

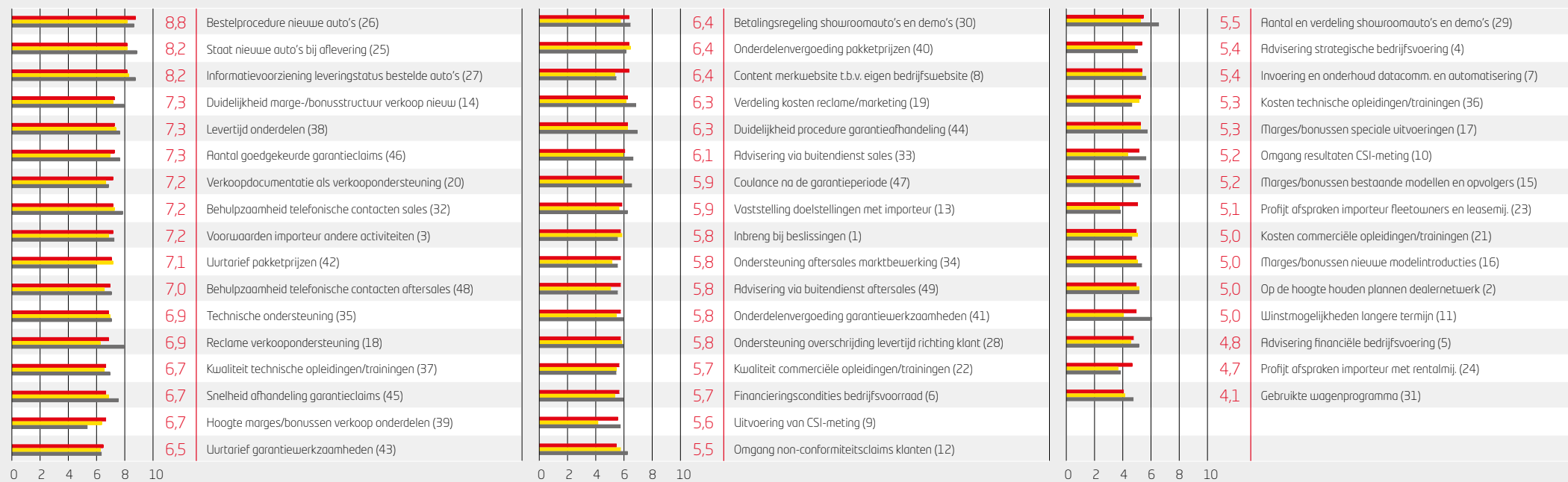
Uitvoering van CSI-meting (9)
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)

+1,4
+1,2
+1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

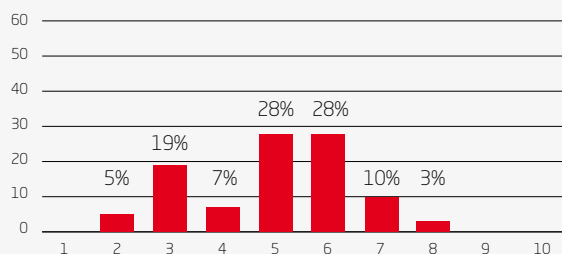
Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12)
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)
Snelheid afhandeling garantieclaims (45)

-0,3
-0,3
-0,2



2017 2016 2015

(Percentage respondentes dat een bepaald rapportcijfer geeft)



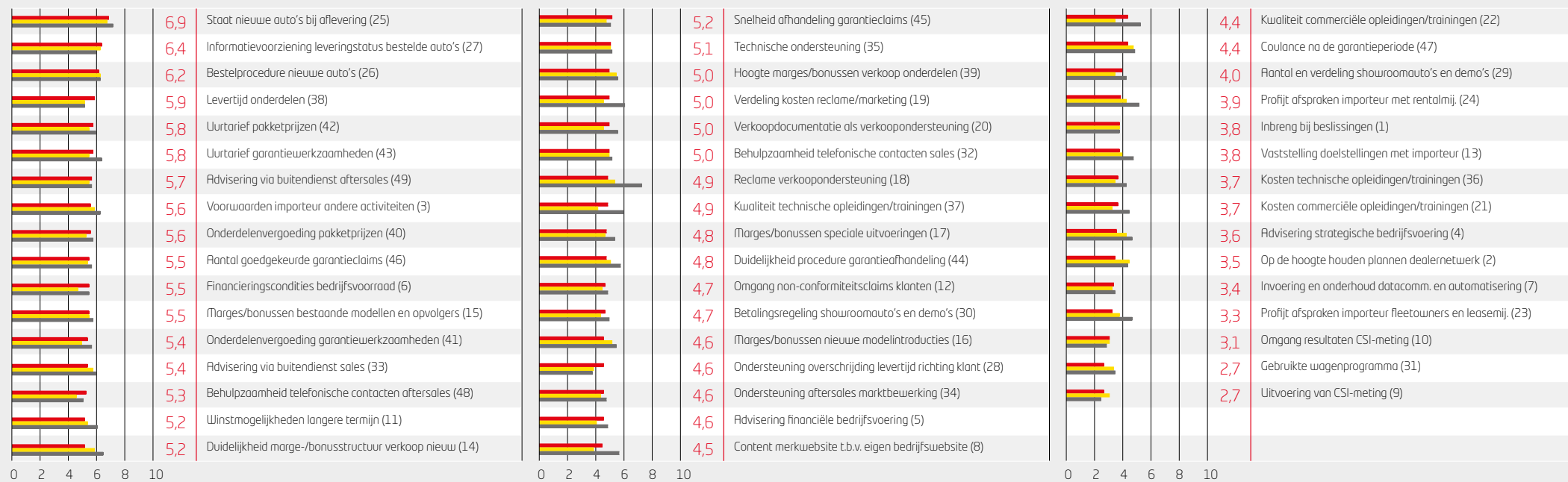
5,0

Geen

Uitvoering van CSI-meting (9)

Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28)	+0,8
--	------

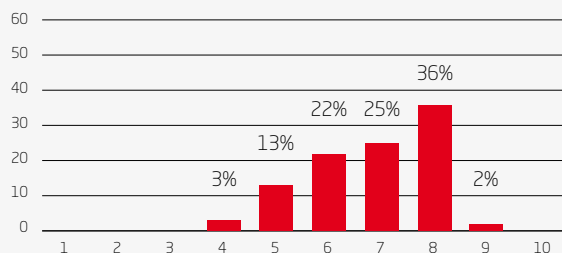
Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14)	-0,7
--	------



Opel

6,9

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) +1,5
Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) +1,2
Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) +1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

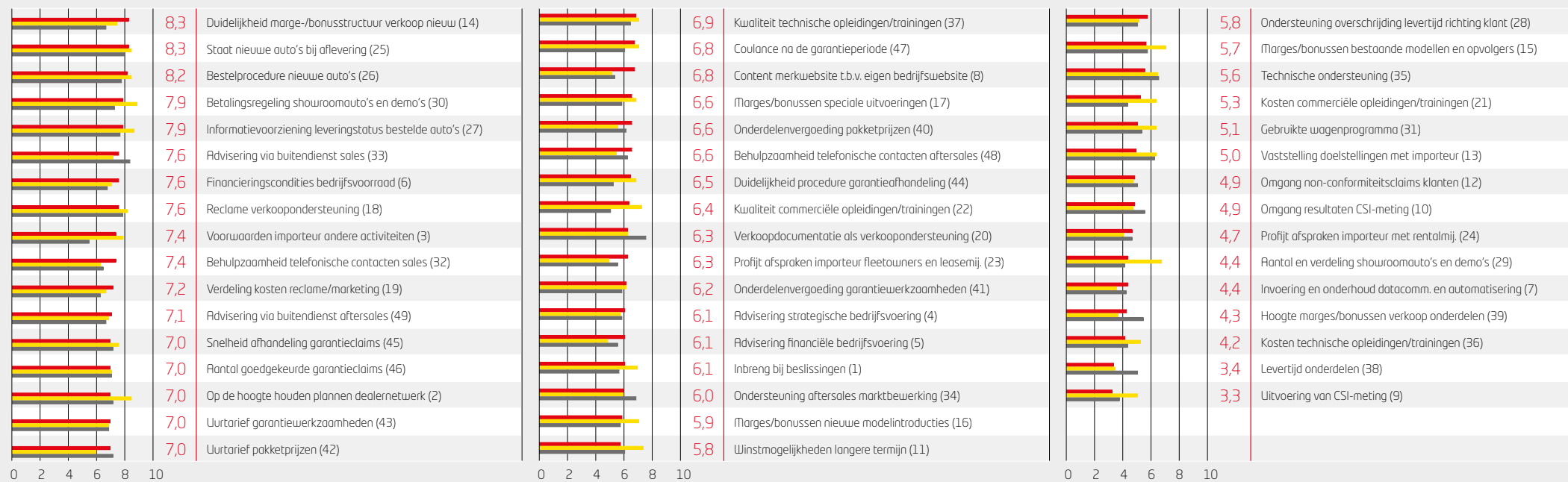
Levertijd onderdelen (38) -2,7
Uitvoering van CSI-meting (9) -1,9
Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -1,8

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) +1,6
Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,3
Advisering financiële bedrijfsvoering (5) +1,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -2,4
Uitvoering van CSI-meting (9) -1,8
Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,6

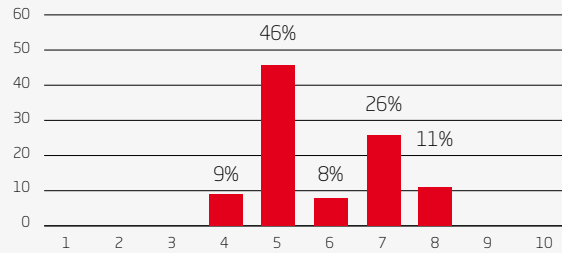


2017 2016 2015

Peugeot

5,8

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Advisering via buitendienst sales (33)
Bestelprocedure nieuwe auto's (26)
Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

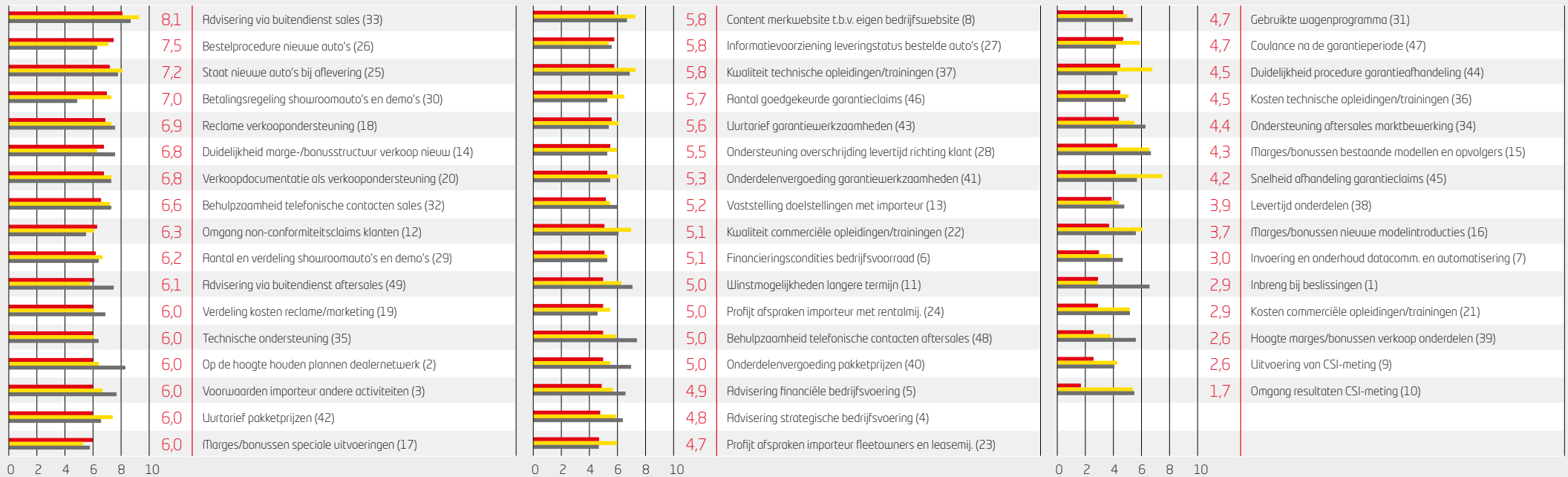
+1,0 Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17)
+0,3 Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14)
+0,3 Bestelprocedure nieuwe auto's (26)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Omgang resultaten CSI-meting (10)
Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)
Inbreng bij beslissingen (1)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

-3,7 Omgang resultaten CSI-meting (10)
-3,1 Snelheid afhandeling garantieclaims (45)
-2,8 Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)

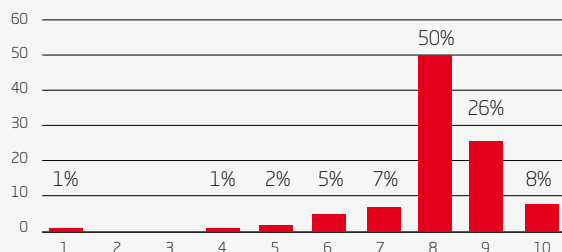


2017 2016 2015

Renault/Dacia

8,0

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 8,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)	+2,4
Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)	+2,3
Reclame verkoopondersteuning (18)	+2,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

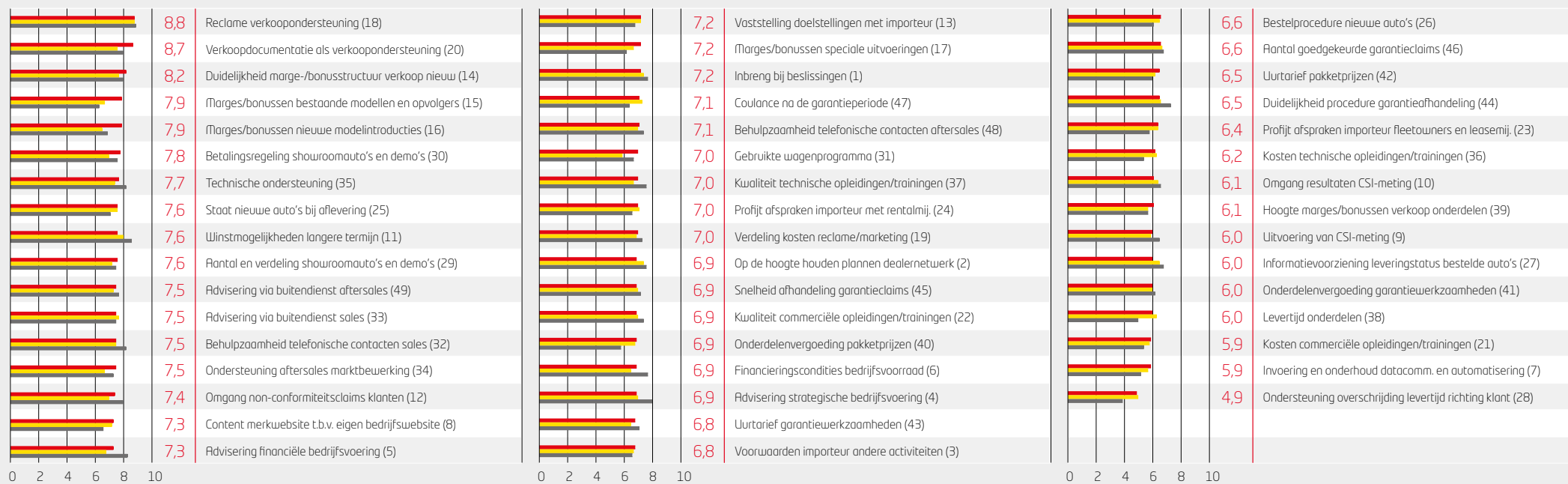
Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)	-0,8
Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28)	-0,7
Bestelprocedure nieuwe auto's (26)	-0,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)	+1,4
Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)	+1,3
Gebruikte wagenprogramma (31)	+1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)	-0,5
Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)	-0,5
Winstmogelijkheden langere termijn (11)	-0,4



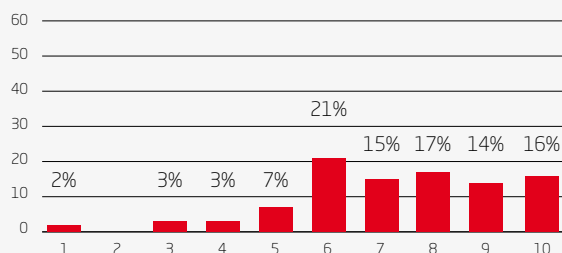
2017 2016 2015

SEAT

,2

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Levertijd onderdelen (38)
 Advisering via buitendienst sales (33)
 Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)

+1,7
 +1,6
 +1,5

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Advisering via buitendienst sales (33) +1,4
 Reclame verkoopondersteuning (18) +1,3
 Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) +1,3

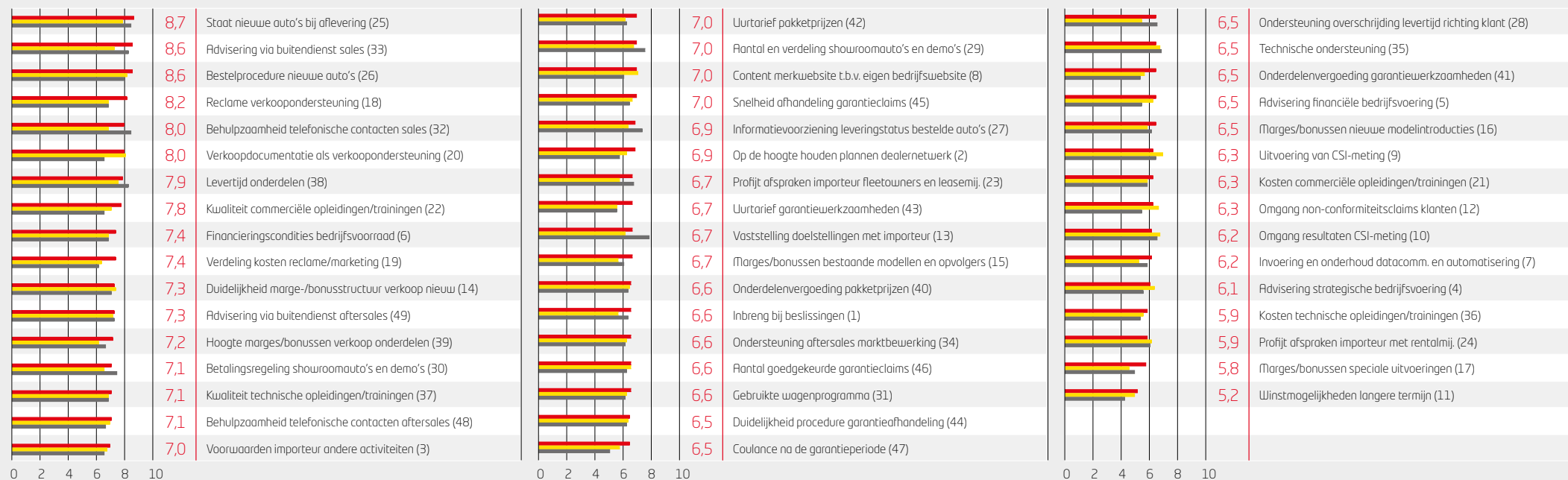
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Winstmogelijkheden langere termijn (11)
 Technische ondersteuning (35)

-0,5
 -0,1

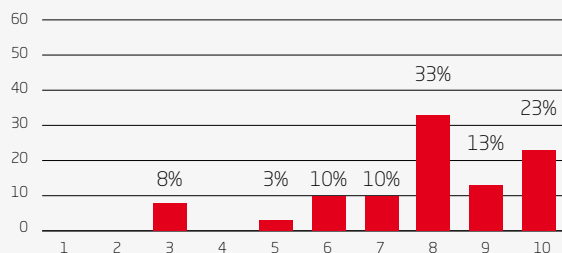
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Uitvoering van CSI-meting (9) -0,7
 Omgang resultaten CSI-meting (10) -0,6
 Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) -0,4



2017 2016 2015

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer (Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Uitvoering van CSI-meting (9)
Omgang resultaten CSI-meting (10)
Levertijd onderdelen (38)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

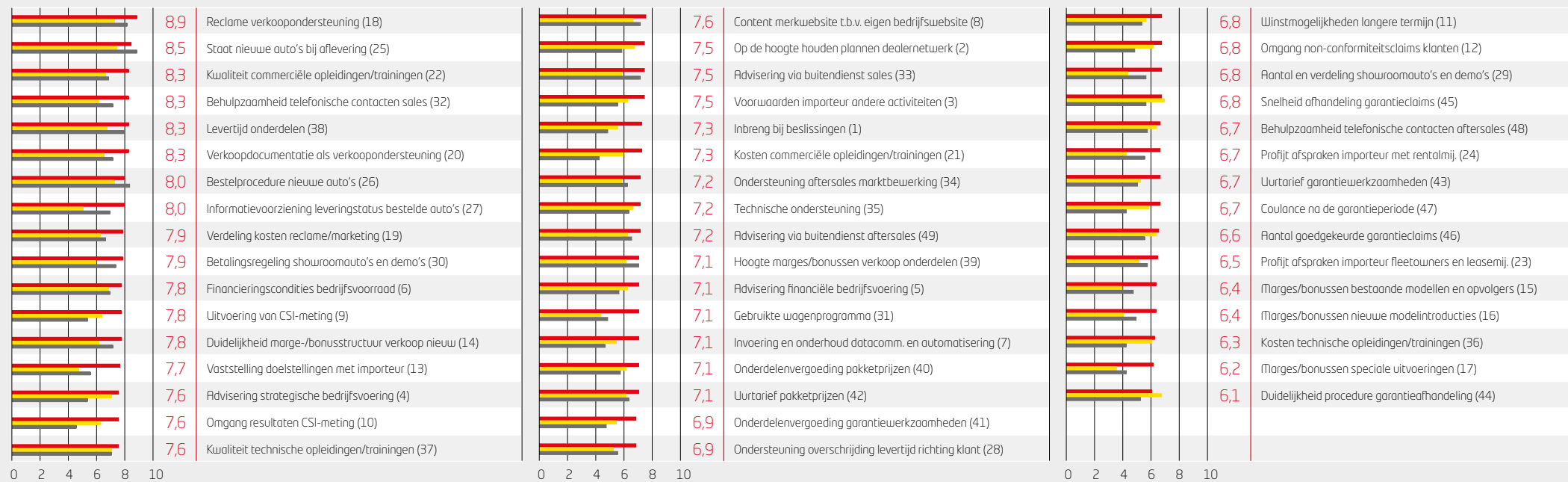
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

+2,6 Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +2,9
+2,2 Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +2,8
+2,2 Gebruikte wagenprogramma (31) +2,7

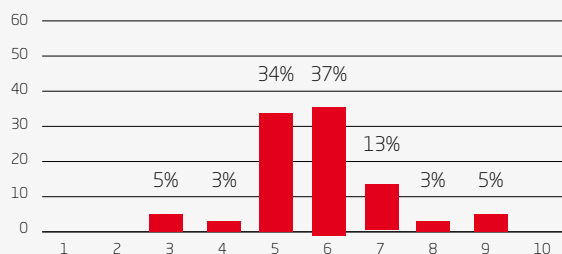
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) -0,6
Snelheid afhandeling garantieclaims (45) -0,2
N.v.t. -



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Levertijd onderdelen (38)
 Coulonce na de garantieperiode (47)
 Bestelprocedure nieuwe auto's (26)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Reclame verkoopondersteuning (18)
 Winstmogelijkheden langere termijn (11)
 Advisering via buitendienst aftersales (49)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

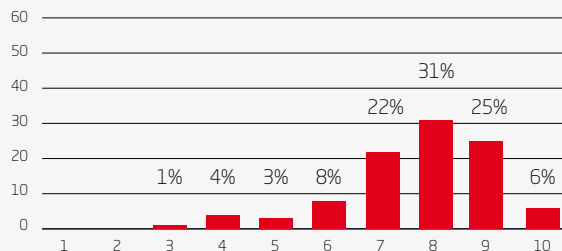
+1,4 Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +1,9
 +0,9 Technische ondersteuning (35) +1,2
 +0,8 Advisering financiële bedrijfsvoering (5) +1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

-4,3 Inbreng bij beslissingen (1) -1,5
 -2,9 Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,4
 -2,6 Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -1,2



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer (Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44)
Inbreng bij beslissingen (1)
Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48)

+1,8
+1,6
+1,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)
Reclame verkoopondersteuning (18)

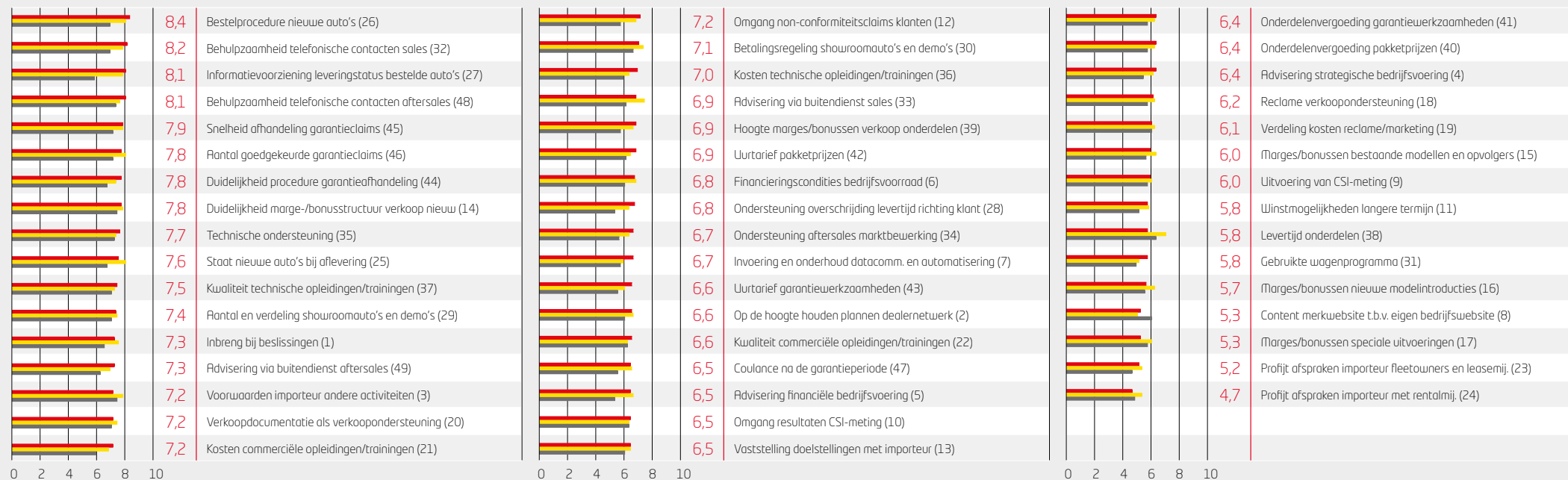
-0,7
-0,7
-0,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

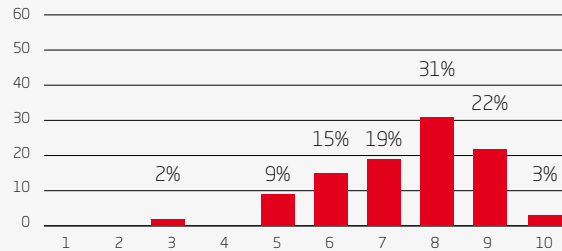
Invoering en onderhoud datacomm. en automatisering (7) +0,7
Kosten technische opleidingen/trainingen (36) +0,6
Gebruikte wagenprogramma (31) +0,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Levertijd onderdelen (38) -1,3
Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) -0,9
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -0,7



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer (Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,4

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Snelheid afhandeling garantieclaims (45)
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)
Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44)

+1,7
+1,4
+1,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)
Advisering via buitendienst sales (33)
Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17)

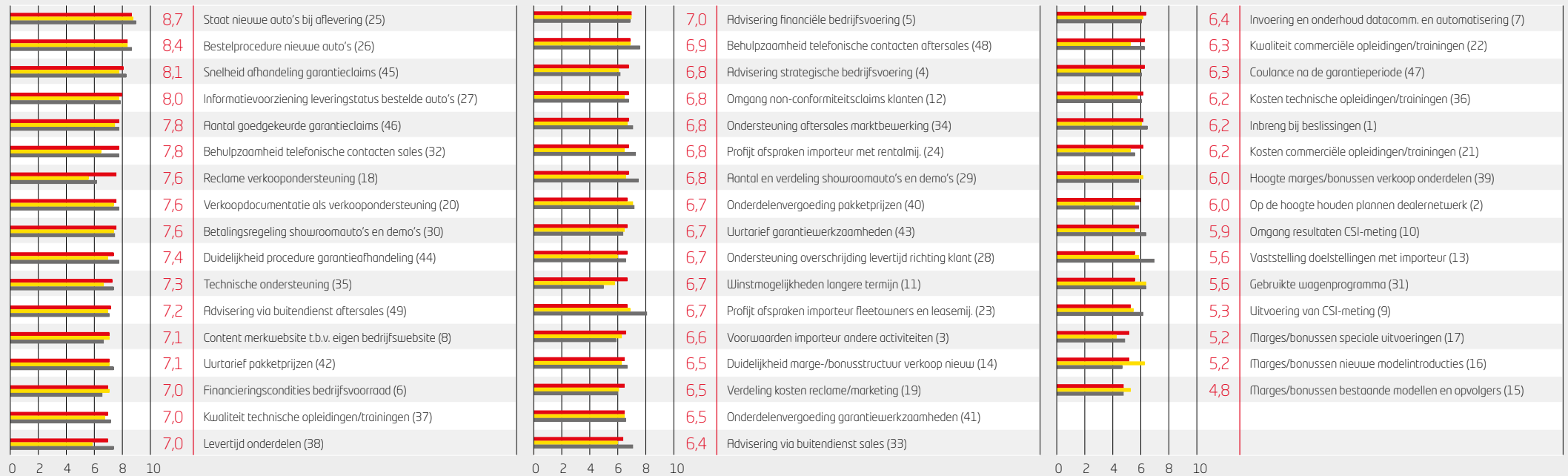
-0,9
-0,7
-0,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Reclame verkoopondersteuning (18) +2,0
Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) +1,3
Levertijd onderdelen (38) +1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

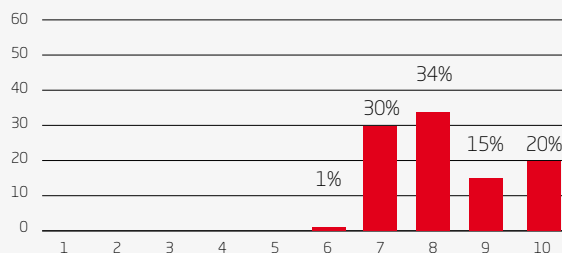
Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -1,1
Gebruikte wagenprogramma (31) -0,8
Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -0,5



Volkswagen

,2

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

8,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)
Uitvoering van CSI-meting (9)
Inbreng bij beslissingen (1)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

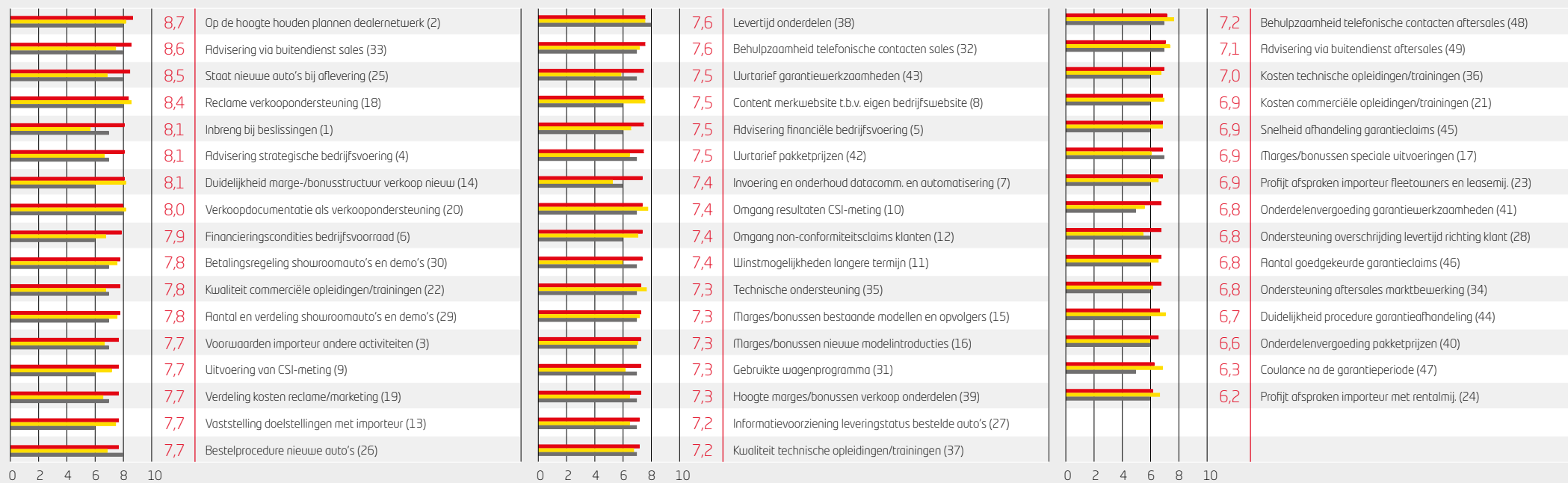
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Inbreng bij beslissingen (1) +2,5
Invoering en onderhoud datacomm. en automatisering (7) +2,1
Uurtarief garantiewerkzaamheden (43) +1,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

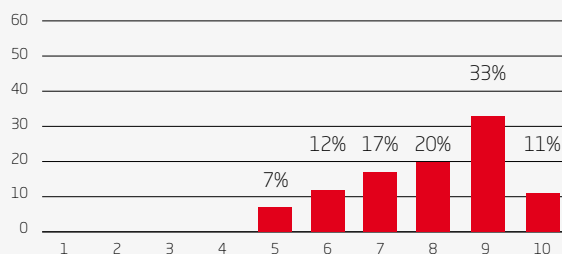
Coulance na de garantieperiode (47) -0,6
Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) -0,5
Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -0,5



2017 2016 2015

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Levertijd onderdelen (38)
 Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12)
 Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)

+1,8
 +1,6
 +1,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Technische ondersteuning (35)
 Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12)
 Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)

+2,1
 +0,9
 +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

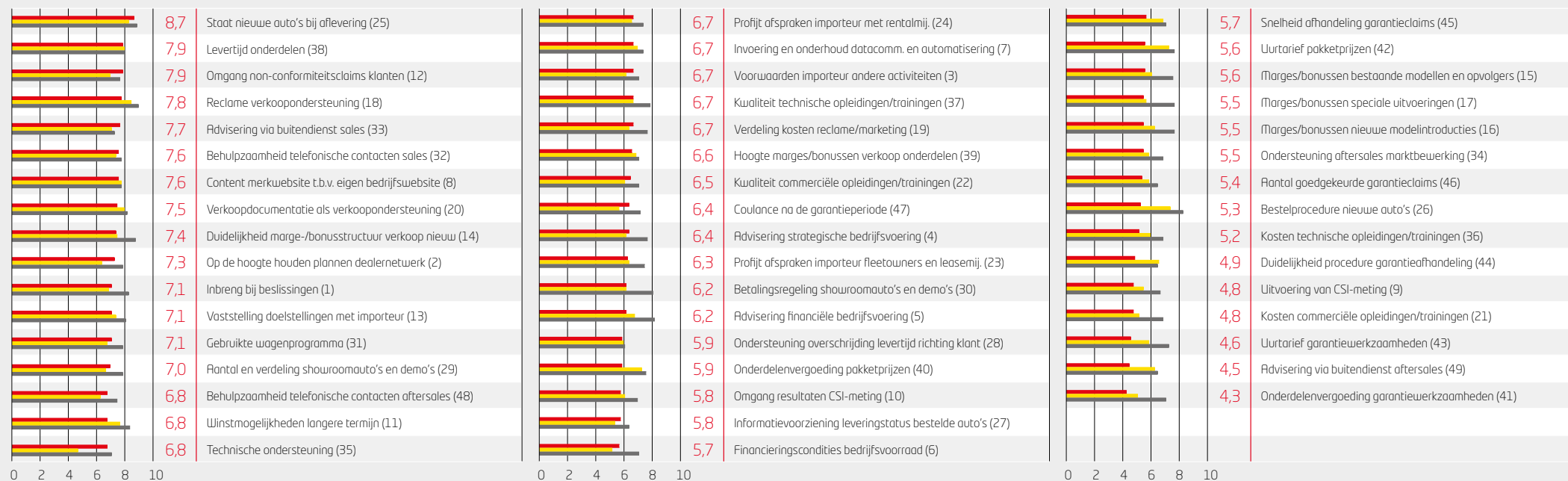
Advisering via buitendienst aftersales (49)
 Bestelprocedure nieuwe auto's (26)
 Uurtarief garantiewerkzaamheden (43)

-2,0
 -1,9
 -1,7

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

Bestelprocedure nieuwe auto's (26)
 Advisering via buitendienst aftersales (49)
 Uurtarief pakketprijzen (42)

-2,1
 -1,7
 -1,7

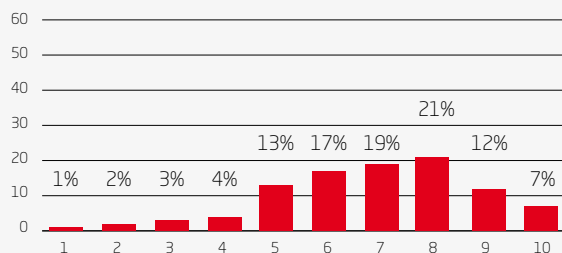


Alle Merken

6,8

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,8

De drie hoogste rapportcijfers voor alle merken

Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)

Bestelprocedure nieuwe auto's (26)

Advisering via buitendienst sales (33)

De drie laagste rapportcijfers voor alle merken

Uitvoering van CSI-meting (9)

Omgang resultaten CSI-meting (10)

Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

8,0 Voorwaarden importeur andere activiteiten (3) +0,5

7,2 Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) +0,5

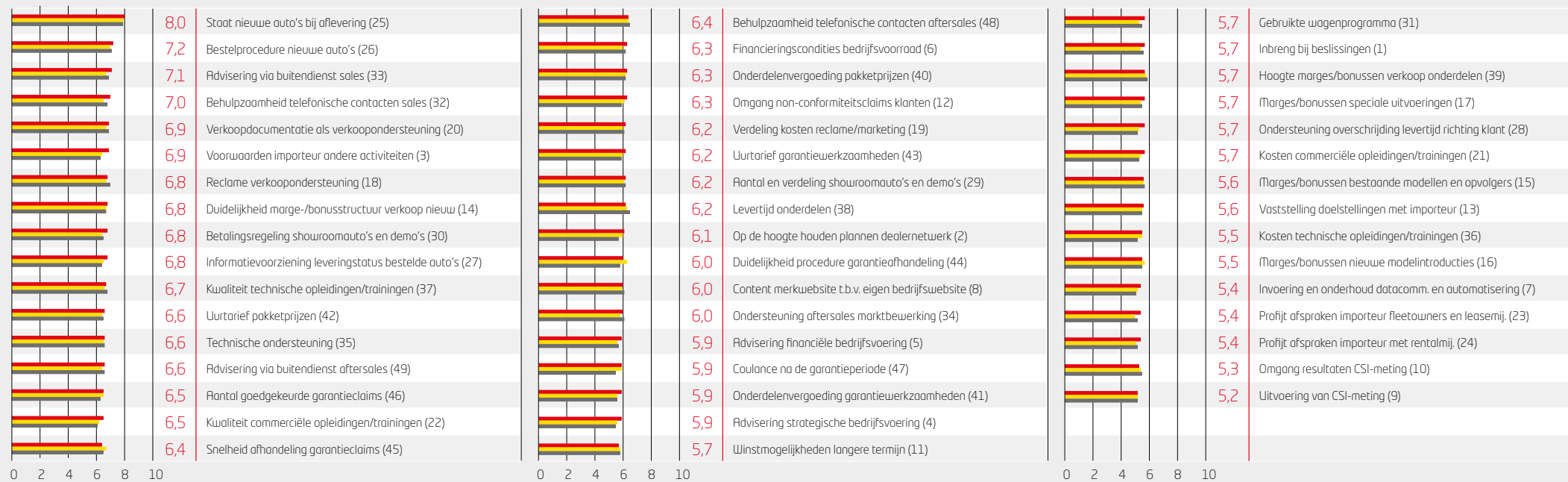
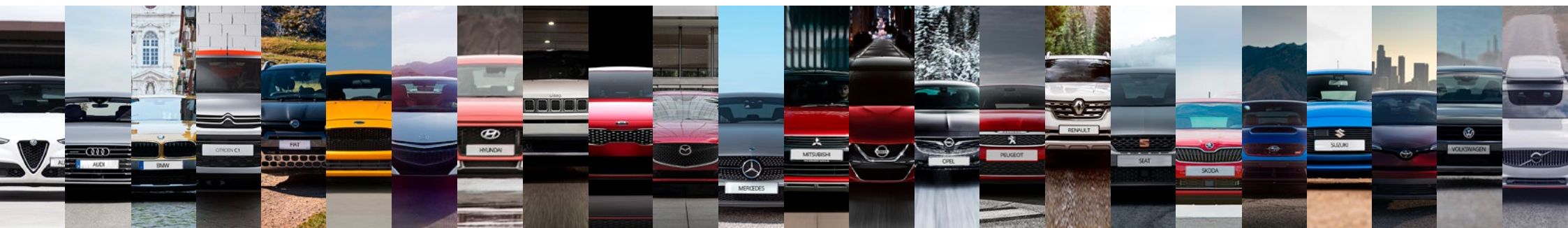
7,1 Advisering via buitendienst sales (33) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2016

5,2 Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) -0,2

5,3 Snelheid afhandeling garantieclaims (45) -0,2

5,4 Levertijd onderdelen (38) -0,1



2017 2016 2015

Rangorde waarderingscijfers

Merk	Cijfer 2017	Positie 2017
BMW/MINI	8,7	1
Volkswagen	8,2	2
Audi	8,2	2
Renault/Dacia	8,0	4
Volvo	7,9	5
Škoda	7,8	6
Suzuki	7,7	7
Toyota	7,4	8
Mercedes-Benz	7,3	9
SEAT	7,2	10
Mazda	7,0	11
Opel	6,9	12
Mitsubishi	6,6	13
KIA	6,6	13
Peugeot	5,8	15
Ford	5,7	16
Alfa Romeo	5,2	17
Fiat	5,2	17
Hyundai	5,1	19
Citroën	5,1	19
Nissan	5,0	21
Honda	4,3	22
Alle merken	6,8	

Cijfer 2016	Positie 2016
8,8	1
7,1	7
8,0	2
8,0	2
7,8	5
7,0	8
7,7	6
6,8	11
6,9	9
6,9	9
6,8	11
7,9	4
6,6	13
6,2	15
5,9	16
5,5	17
4,2	21
3,7	22
6,6	13
4,7	19
5,3	18
4,3	20
6,6	

Cijfer 2015	Positie 2015
7,9	2
7,3	5
7,7	3
8,8	1
6,6	12
7,1	8
7,5	4
7,2	7
6,8	11
6,6	12
7,0	9
7,0	9
5,6	15
7,3	5
5,0	18
5,0	18
6,3	14
5,6	15
5,5	17
4,1	20
6,7	

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur

Respons

Merk	2017			2016	2015
	Vestigingen	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
Alfa Romeo	40	25	62,5%	47,3%	42,9%
Audi	85	30	35,3%	41,0%	31,3%
BMW/MINI	55	36	65,5%	58,2%	28,8%
Citroën	117	56	47,9%	45,8%	35,9%
Fiat	82	44	53,7%	58,0%	44,1%
Ford	157	96	61,1%	55,2%	27,6%
Honda	36	33	91,7%	83,3%	55,6%
Hyundai	92	55	59,8%	58,5%	29,3%
Jeep*	28	15	53,6%	46,3%	39,3%
KIA	83	50	60,2%	49,5%	39,1%
Mazda	82	42	51,2%	54,2%	48,8%
Mercedes-Benz	64	40	62,5%	47,0%	44,8%
Mitsubishi	89	41	46,1%	60,0%	51,2%

Merk	2017			2016	2015
	Vestigingen	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
Nissan	92	58	63,0%	58,6%	56,4%
Opel	147	73	49,7%	30,4%	40,4%
Peugeot	113	71	62,8%	54,4%	45,0%
Renault/Dacia	170	126	74,1%	68,7%	52,8%
SEAT	105	43	41,0%	40,0%	27,7%
Škoda	111	39	35,1%	30,3%	30,0%
Subaru*	31	19	61,3%	59,4%	53,5%
Suzuki	121	74	61,2%	61,3%	58,0%
Toyota	128	58	45,3%	55,5%	44,7%
Volkswagen	147	51	34,7%	25,2%	41,3%
Volvo	98	88	89,8%	82,5%	56,3%
Totaal	2.273	1.263	55,6%	51,7%	42,2%

*De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur

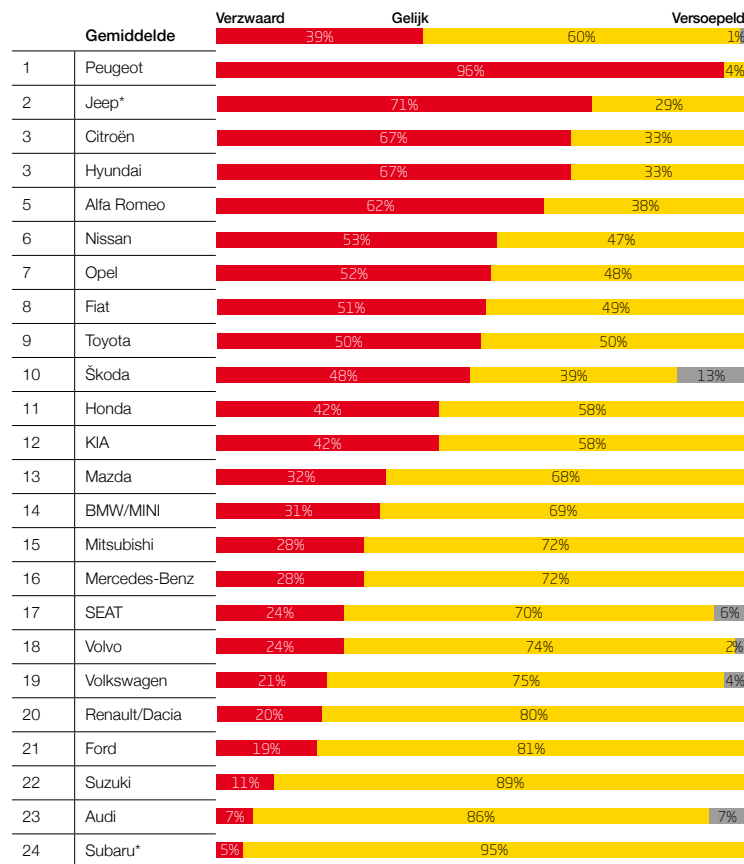


Ontwikkeling

standards sales

[Naar inhoud](#)
[Naar stellingenlijst](#)

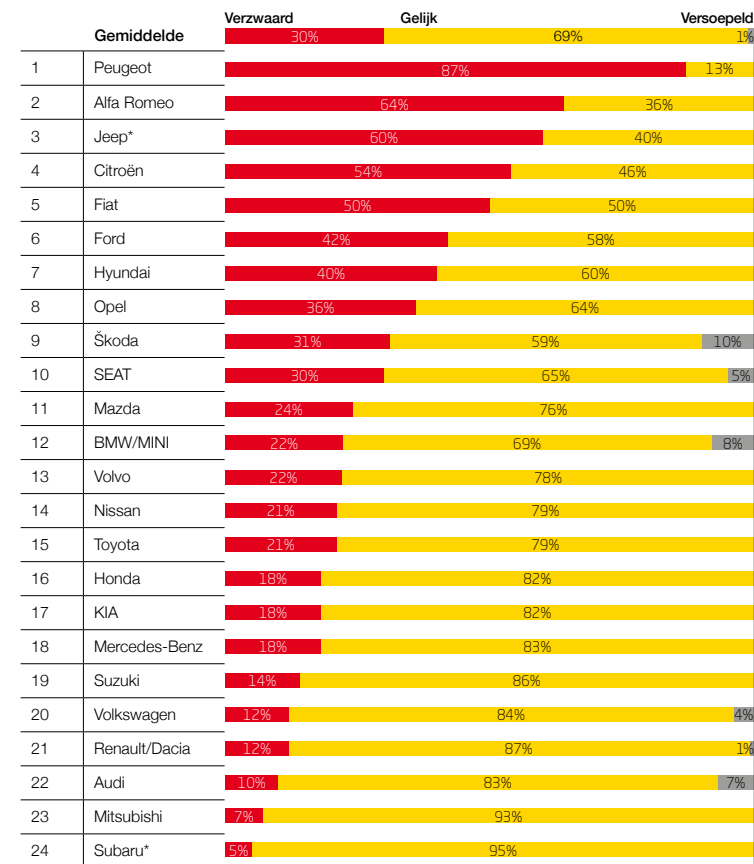
Ontwikkeling standards m.b.t. sales (2017 t.o.v. 2016) indicatief



*De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief

standards aftersales

Ontwikkeling standards m.b.t. aftersales (2017 t.o.v. 2016)



*De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief

RODI Personenauto's 2017

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Stellingenlijst RODI Personenauto's

Algemene stellingen

- 1 Mijn importeur houdt voldoende rekening met de inbreng van dealers/dealervereniging bij het nemen van beslissingen die dealers aangaan.
- 2 Mijn importeur houdt mij goed op de hoogte van zijn plannen met betrekking tot het dealernetwerk.
- 3 Ik ben tevreden over de voorwaarden van de importeur waaronder ik andere activiteiten mag verrichten naast mijn merkdealerschap (multimerk, voeren van franchise formule, andere vormen van mobiliteit, etc.).
- 4 Ik ben tevreden over de mate waarin de importeur mij advies geeft over strategische vraagstukken.
- 5 Ik ben tevreden over de mate waarin de importeur mij advies geeft over financiële vraagstukken.
- 6 Ik ben tevreden over de financieringscondities voor mijn bedrijfsvoorraad die de importeur voor mij faciliteert.
- 7 Ik ben tevreden over de wijze waarop de importeur mij ondersteunt bij invoering en onderhoud van datacommunicatie- en dealerautomatiseringssystemen.
- 8 Ik ben tevreden over de 'content' van de merksite, welke de importeur mij ter beschikking stelt voor onze bedrijfswebsite.
- 9 Ik ben tevreden over de meetwijze/methode waarop mijn importeur de CSI-meting uitvoert.
- 10 Ik ben tevreden over de wijze waarop mijn importeur omgaat met de resultaten van de CSI-meting.
- 11 De huidige activiteiten van mijn merk geven mijn bedrijf op langere termijn voldoende winstmogelijkheden.
- 12 Ik ben tevreden over hoe mijn importeur omgaat met non-conformiteitclaims van mijn klanten.

Stellingen met betrekking tot sales

- 13 Ik ben tevreden over hoe mijn importeur samen met mij de doelstellingen vaststelt.
- 14 De marge- en bonusstructuur verkoop nieuw van mijn importeur is voldoende duidelijk.
- 15 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen op bestaande modellen en de opvolgers daarvan.
- 16 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen op geheel nieuwe modelintroducties.
- 17 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen op speciale uitvoeringen van bestaande modellen (business edition etc.)
- 18 De reclame die de importeur maakt voor nieuwe auto's vormt een goede verkoopondersteuning.
- 19 Ik ben tevreden over de verdeling van de kosten voor reclame/marketing tussen importeur en dealer.
- 20 De verkoopdocumentatie die de importeur aanbiedt vormt een goede verkoopondersteuning.
- 21 Ik ben tevreden over de kosten die worden doorbelast van commerciële opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 22 Ik ben tevreden over de kwaliteit van de commerciële opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 23 Ik ben tevreden over de mate waarin mijn bedrijf profiteert van de afspraken die de importeur maakt met fleetowners en leasemaatschappijen.
- 24 Ik ben tevreden over de mate waarin mijn bedrijf profiteert van de afspraken die de importeur maakt met rental maatschappijen.

- 25 Ik ben tevreden over de staat waarin de importeur nieuwe auto's bij mij aflevert.
- 26 Ik ben tevreden over de bestelprocedure voor nieuwe auto's.
- 27 Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit de importeur over de leveringsstatus van bestelde auto's.
- 28 Ik ben tevreden over hoe de importeur mij ondersteunt richting mijn klant bij overschrijding van leveringstermijnen (ontbinding van koop door consument, waardeverlies in te ruilen voertuig en/of extra onderhoudskosten).
- 29 Ik ben tevreden over de afspraken met de importeur over het aantal en de modellenverdeling van showroomauto's en demo's.
- 30 Ik ben tevreden over de afspraken met de importeur over de betalingsregeling van showroomauto's en demo's.
- 31 Ik ben tevreden over het gebruikte wagen-programma van mijn importeur.
- 32 Ik ben tevreden over de wijze waarop medewerkers van de importeur ons bedrijf tijdens telefonische contacten behulpzaam zijn met sales gerelateerde vraagstukken.
- 33 Ik ben tevreden over de wijze waarop de importeur mij via de buitendienst op gebied van sales adviseert.

Stellingen met betrekking tot aftersales

- 34 Ik ben tevreden over de ondersteuning/medewerking die ik krijg van mijn importeur bij mijn aftersales marktwerking.
- 35 Ik ben tevreden over de technische ondersteuning door mijn importeur.
- 36 Ik ben tevreden over de kosten die worden doorbelast van de technische opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 37 Ik ben tevreden over de kwaliteit van de technische opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 38 Ik ben tevreden over de levertijd van onderdelen.
- 39 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen van de importeur m.b.t. de verkoop van onderdelen.
- 40 Ik ben tevreden over de onderdelenvergoeding voor pakketprijzen.
- 41 Ik ben tevreden over de onderdelenvergoeding voor garantiewerkzaamheden.
- 42 Ik ben tevreden over het vastgestelde uurtarief voor pakketprijzen.
- 43 Ik ben tevreden over het vastgestelde uurtarief voor garantiewerkzaamheden.
- 44 Ik ben tevreden over de duidelijkheid van de procedure die mijn importeur hanteert bij garantieafhandeling.
- 45 Ik ben tevreden over de snelheid waarmee mijn importeur garantieclaims afhandelt.
- 46 Ik ben tevreden over het aantal goedgekeurde garantieclaims.
- 47 Ik ben tevreden over de wijze waarop mijn importeur het coulancebeleid na afloop van de garantie heeft ingericht.
- 48 Ik ben tevreden over de wijze waarop medewerkers van de importeur ons bedrijf tijdens telefonische contacten behulpzaam zijn met aftersales gerelateerde vraagstukken.
- 49 Ik ben tevreden over de wijze waarop de importeur mij via de buitendienst op gebied van aftersales adviseert.