

So wurde getestet:

Das Beratungsunternehmen Concertare aus Burscheid hat insgesamt 2120 Handelsbetriebe in Deutschland getestet. Ausgewählt wurden 34 der verkaufsstärksten Marken in der Bundesrepublik, die in durchschnittlich 62 Fällen einer Prüfung unterzogen wurden. Bei allen getesteten Autohäusern handelt es sich um Vertragspartner oder Niederlassungen der jeweiligen Fahrzeughersteller.

Geprüft wurden 15 Kriterien:

- Eindruck Außenbereich (Beschilderung, Kundenparkplätze, Fassade)
- Eindruck Innenbereich (Sauberkeit, Ausstellung der Autos)
- Gesprächsatmosphäre
- Empfangsbereich (freundliche Begrüßung, Engagement, Wartezeit)
- Initialkontakt (Auffindbarkeit eines Verkaufsberaters der Marke, Vorstellung)
- Bedarfsanalyse (Interesse an Neu- oder Gebrauchtwagen, aktuelles Auto, individuelle Beratung)
- Beratungsqualität (Unterbrechen des Gesprächs, aktive Angebote seitens des Beraters)
- Produktdemonstration (Wissen um das Produkt)
- Abschlussorientierung (Verkaufsargumente, Rabattangebot, Inzahlungnahme)
- Eindruck/ Verhalten Kundenberater
- Probefahrt (Fahrzeug verfügbar, wie schnell und aktiv wird eine Probefahrt angeboten?)
- Gesamteindruck vom Autohaus
- Nachverfolgung (Pflege von Kundenkontakten)
- Mobilitätspakete/ Flatrate
- Finanzdienstleistungen (Kompetenz der Beratung, Informationsfluss, Transparenz der Leistungsumfänge)

Für die Bewertung gab es eine Skala von „trifft voll zu“ bis „trifft gar nicht zu“. Die Ergebnisse wurden zudem von den Testern kommentiert und die Resultate auf einer Skala von null bis 100 Prozent ausgewiesen. So liest sich die Bewertung:

- null bis 50 Prozent „nicht zufriedenstellend“
- 51 bis 70 Prozent „weniger zufriedenstellend“
- 71 bis 90 Prozent „zufriedenstellend“
- 91 bis 100 Prozent „sehr zufriedenstellend“

Zitat Ende