



MotoFocus.eu

AUTOSERVISY
V ČESKÉ REPUBLICE
OČIMA ZÁKAZNÍKŮ

2015


ANALÝZA


OBSAH

	ÚVOD	03
	STRUKTURA RESPONDENTŮ	05
	STRUKTURA RESPONDENTŮ PODLE POHLAVÍ	06
	STRUKTURA RESPONDENTŮ DLE VĚKU	06
	STRUKTURA RESPONDENTŮ DLE KRAJŮ	07
	VOZOVÝ PARK RESPONDENTŮ	08
	ROK VÝROBY VOZU	09
	POUŽÍVÁNÍ A VLASTNICTVÍ VOZU	10
	DRUH PALIVA / POHONU	11
	STAV TACHOMETRU	11
	ROČNÍ NÁJEZD KILOMETRŮ	12
	ZNAČKY VOZIDEL RESPONDENTŮ	13
	MODELY VOZIDEL RESPONDENTŮ	14
	SERVISOVÁNÍ VOZIDEL	15
	KDE JE VOZIDLO SERVISOVÁNO	16
	POČET NÁVŠTĚV SERVISU ZA ROK	16
	LOAJALITA K SERVISU	17
	SERVISOVÁNÍ VOZIDEL V ZÁRUCE A PO ZÁRUCE	17
	SERVISOVÁNÍ VOZIDEL V NEZÁVISLÉM SERVISU	18
	BLOKOVÁ VÝJIMKA	19

OBSAH

VÝMĚNA PNEUMATIK	20
ÚTRATA V AUTOSERVISECH	20
SERVISNÍ ÚKONY NA VOZIDLECH	21
ZNALOST SERVISNÍCH KONCEPTŮ	22
NÁVŠTĚVY SERVISNÍCH KONCEPTŮ	23

 CHOVÁNÍ A POVĚDOMÍ ZÁKAZNÍKŮ	24
NÁKUP NÁHRADNÍCH DÍLŮ	25
ZNALOST POJMŮ	25
ZNALOST ORGANIZACÍ	26
PROBLÉM S DPF FILTREM	27
PROBLEMATIKA ÚPLATY NA STK	27
OPRAVY PROVÁDĚNÉ ZÁKAZNÍKEM	28
OPRAVY PROVÁDĚNÉ ZÁKAZNÍKEM MUŽI/ŽENY	29

 AUTOSERVISY OČIMA ZÁKAZNÍKŮ	30
MOTIVACE PRO VÝBĚR AUTOSERVISU	31
CO ZÁKAZNÍKŮM VADÍ NA AUTOSERVISECH	32

 ZHODNOCENÍ	33
---	-----------

 DOLOŽKA, KONTAKT	34
---	-----------

MOTOFOCUS

MotoFocus je analytickou firmou, která se specializuje na výzkumy motoristického trhu. Tato specializace Vám umožní podílet se na využívání analýz motoristického trhu a zároveň i vy se můžete stát hlavním přispívatelem při vytváření výsledku těchto analýz.

- ▶ stále budeme rozšiřovat naši nabídku při použití novátorských technologických postupů se zaměřením na našeho klienta
- ▶ k potřebám klienta přistupujeme individuálně
- ▶ pracujeme ve shodě s profesionální etikou a nejvyššími standardy výzkumné branže
- ▶ jsme přesvědčeni, že spolupráce s námi bude pro Vás příjemnou zkušeností
- ▶ nabízíme rovněž možnost mezinárodních analýz

ÚVOD

CÍL ANALÝZY

Předkládáme Vám první analýzu autoservisů v České republice na základě odpovědí zákazníků těchto servisů. Cílem je získat pohled zákazníků na segment autoservisů a vše co je s tím spojeno. Od způsobu servisování vozidel, přes legislativu a až po názory zákazníků.

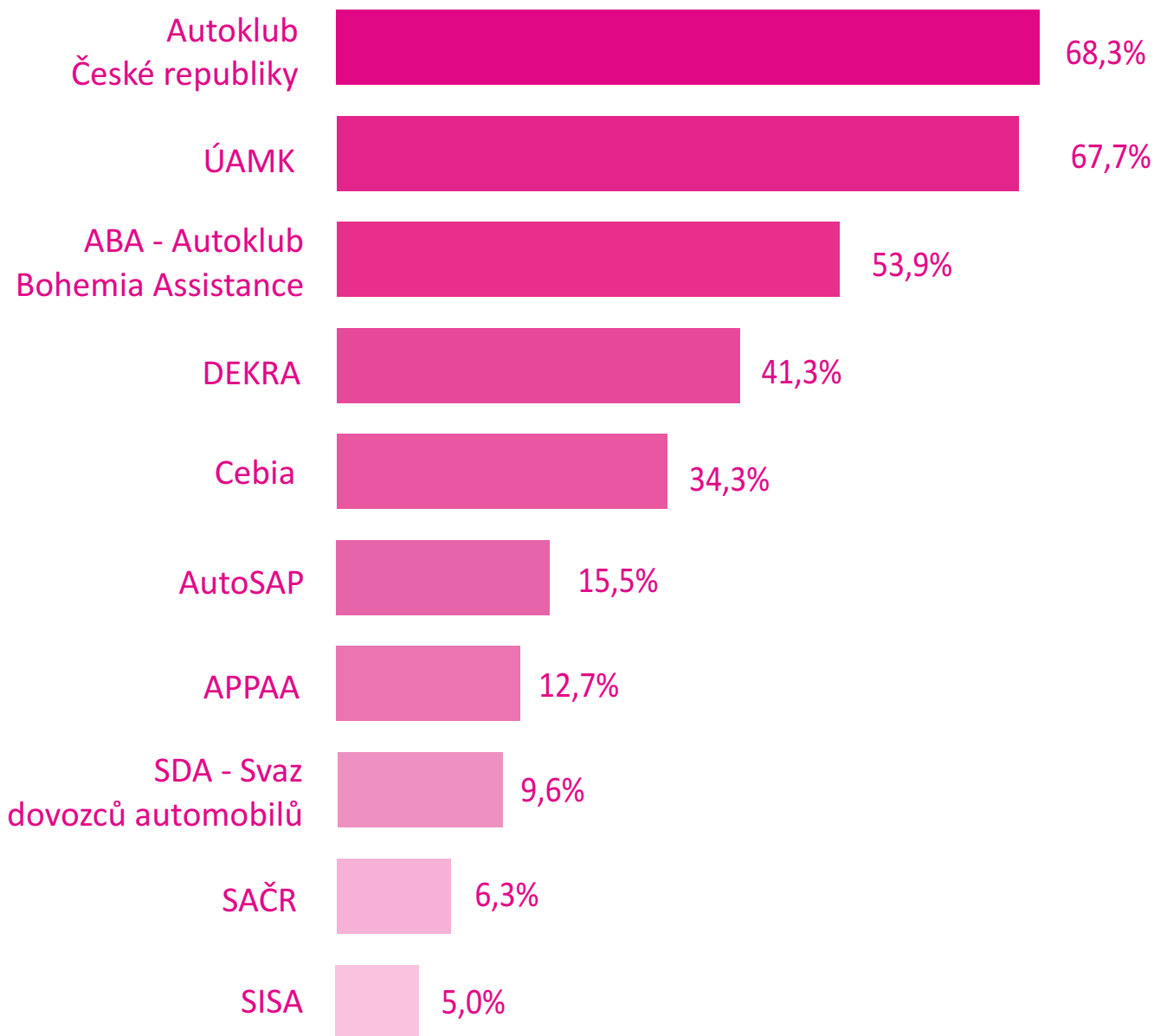
KOMU JE ANALÝZA URČENA

Analýza je určena pro široké spektrum odběratelů, počínaje vedením distributorských a výrobních firem v motoristické branži, pro osoby řídící obchodní a marketingové aktivity firmy. Rovněž pro všechny zájemce z motoristické branže.

METODOLOGIE VÝZKUMU

Analýza probíhala na vzorku 542 respondentů, kteří vlastní automobil nebo používají služební. Údaje byly získány metodou CAWI - Computer Assisted Web Interviewing (Metoda sběru dat dotazováním na webovém formuláři). Všechny případy neobjektivních odpovědí, byly odstraněny.

ZNALOST ORGANIZACÍ



Poznámka

Respondentům jsme položili jednoduchou otázku: Zda znají výše uvedené organizace a sdružení. Převládá známost organizací, které mají blízko přímo k řidiči a jsou mediálně známé (Autoklub, ÚAMK, ABA, Cebia).

DOLOŽKA

Nabyvatel této analýzy se zavazuje tuto analýzu dále neprodávat ani kopírovat, vcelku ani po částech. Není možno ji veřejně publikovat a využít vcelku nebo po částech s cílem finančního zisku bez písemného svolení firmy MotoFocus EU s.r.o.

Výjimkou je využití těchto materiálů během školení určené klientům a pracovníkům firmy, která tuto analýzu zakoupila (s uvedením zdroje).

KONTAKT



René Szotek

jednatel



+420 777 77 44 66



rene.szotek@motofocus.eu



Marta Patzelová

Key Account Manager



+420 602 70 89 97



marta.patzelova@motofocus.eu



MotoFocus EU s.r.o.

Mládežnická 584

735 31 Bohumín - Skřečůň