

Dealer Satisfaction Index Deutschland

Fendt vor Kubota und Valtra



Die deutschen Landtechnikhändler führten die besten Hersteller im Dealer Satisfaction Index Deutschland 2018.

Wie zufrieden sind die deutschen Vertragshändler der führenden Traktorenhersteller mit ihren Fabrikaten? Diese Frage wurde auch 2018 wieder beantwortet. Der eilbote stellt die Ergebnisse der Umfrage auf deutscher Ebene vor.

Am zufriedensten mit ihrem Traktorenlieferanten zeigen sich im vergangenen Jahr die Fendt-Händler. Von maximal 20 möglichen Punkten vergeben sie 15,29 an die AGCO Premiummarke aus Marktoberdorf. Noch 2017 hatte die japanische Marke Kubota in der Gesamtwertung auf dem obersten Siebertreppchen gestanden. Doch mit 14,79 Punkten und damit einem halben Punkt Abstand reicht es im Jahr 2018 lediglich für den zweiten Rang. Dicht dahinter liegt Valtra, und ergattert mit 14,34 Punkten den dritten Platz. Der vierte Platz im deutschen Fabrikatsranking geht 2018 an den Hersteller Claas, der mit 13,86 Punkten noch oberhalb des markenübergreifenden Durchschnittswertes liegt, welcher gegenüber dem Vorjahr auf 13,3 Punkte gesunken ist.

Mit 13,07 Punkten schiebt sich Case IH im Gesamtranking auf Platz fünf vor. Dennoch kann sich die CNH Konzernmarke als heimlicher Gewinner fühlen, denn sie schafft es, ihre Vorjahresnote in allen Einzelbereichen der Befragung zu verbessern. Außerdem befindet sie sich, was die Zufriedenheit ihrer Exklusivhändler angeht, seit zwei Jahren im Aufwärtstrend. Eine positive Entwicklung in beiden Jahren 2017 und 2018 kann ansonsten nur noch Valtra vorweisen.

Deutz-Fahr dagegen rutscht das zweite Jahr in Folge in der Gunst seiner Vertriebspartner ab und bildet mit nur 10,98 Punkten abgeschlagen das Schlusslicht im Markenmonitor 2018.

Zehn Fabrikate in der Wertung

Sehr niedrig mit nur 24 Prozent ist zudem auch die Rücklaufquote der Deutz-Fahr-Vertragshändler. Insgesamt hatte die ARGE (Arbeitsgemeinschaft der Fabrikatsvereinigungen im LandBauTechnik-Bundesverband) eigenen Angaben zufolge im Sommer 2018 knapp 500 Exklusivhändler in Deutschland angeschrieben, wovon 221 antworteten. Das entspricht einer Rücklaufquote von 40 Prozent, mit der der LandBauTechnik-Bundesverband angesichts der witterungsbedingt frühen Ernte im vergangenen Sommer zufrieden ist. Mit den Antworten konnten zehn Fabrikate ausgewertet werden. Besonders engagiert mit 62 Prozent Rücklauf zeigten sich die Fendt Exklusivpartner. Auch bei Claas, Case IH und Valtra beantwortete mehr als jeder zweite angeschriebene Exklusivvertriebspartner die Fragen.

Der Fragebogen des Händlerzufriedenheitsbarometers 2018 bestand aus 14 Frageblöcken zu verschiedenen Themen. Die Vertragshändler konnten ihre Herstellerpartner auf einer Skala von 0 bis 20 benoten. Während ein Wert von 20 für maximale Zufriedenheit (Schulnote „sehr gut“) vergeben werden konnte, steht die Null für maximale Unzufriedenheit (Schulnote „ungenügend“).

Allgäuer Marke hat bestes Image

Image & Außendarstellung:

In der ersten Einzeldisziplin „Image & Außendarstellung“ ist die Durchschnittsnote mit 14,49 Punkten gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken. Hier erreicht Fendt mit 17,37 von 20 möglichen Punkten den Bestwert unter allen Marken. Dicht dahinter auf Platz 2 liegt das Fabrikat John Deere, das sich gegenüber 2017 im Bereich der Imagepflege auf 16,63 Punkte verbessern kann. Platz 3 geht mit 15,62 Punkten an Valtra. Case IH steigert sich gegenüber dem Vorjahr auf 14,87 Punkte und belegt damit den vierten Platz in dieser Kategorie. Knapp unter dem Durchschnittswert von 14,49 liegt Kubota mit 14,24 Punkten. Es folgen die Marken Claas, Massey Ferguson, Same und New Holland. Mit nur 12,21 Punkten sind die Vertriebspartner von Deutz-Fahr offensichtlich am wenigsten mit dem Image ihrer Marke zufrieden.

Traktorenvermarktung:

In der Rubrik „Traktorenvermarktung“ sinkt 2018 die Durchschnittsnote über alle Fabrikate auf 11,73 Punkte. Als einziger Hersteller kann Case IH in dieser Kategorie sein Vorjahresergebnis auf 12,61 Punkte steigern und sich damit den dritten Platz sichern. Unangefochten an der Spitze steht die Marke Fendt, die dennoch mit einer Punktzahl von 13,70 im Vergleich zum Vorjahr Federn lassen musste. Letzteres gilt auch für die Konzernschwester Valtra, die mit 12,65 Punkten knapp vor Kubota den zweiten Platz ergattern kann. Schlusslichter in dieser Rubrik sind Massey Ferguson mit 9,87 und John Deere mit 9,82 Punkten.

Ersatzteilvermarktung:

Auch in punkto „Ersatzteilvermarktung“ sind die Vertriebspartner von John Deere und Massey Ferguson nicht wirklich zufrieden mit ihren Lieferanten. Mit 13,16 beziehungsweise 13,27 Punkten liegen ihre Bewertungen unter dem Durchschnitt von 14,26 Punkten. Ebenfalls darunter – trotz Steigerung gegenüber dem Vorjahr auf 13,12 Punkte – rangiert die Marke Case IH. Das untere Ende in dieser Kategorie markieren die Fabrikate Deutz-Fahr (11,98 Punkte) und New Holland (12,18 Punkte), die sich damit beide gegenüber dem Vorjahr verschlechtert haben.

Zwar ein wenig in der Gunst seiner Vertriebspartner gesunken, aber dennoch unangefochten vorn mit 3,18 Zählern überm Schnitt führt der japanische Hersteller Kubota (17,44 Punkte) die Riege der Besten in dieser Kategorie an. Platz 2 geht an das Unternehmen Fendt, das seine Bewertung im Vergleich zum Vorjahr auf 15,54 Punkte steigern kann. Ebenfalls besser als der Durchschnitt in dieser Kategorie: Claas (15,07 Punkte), Valtra (14,99 Punkte) und Same (14,73 Punkte).

Aftersales & Garantie:

Im Kernbereich „Aftersales & Garantie“ kann Fendt 2018 die Note auf 15,77 Punkte verbessern, und ist mit einem hauchdünnen Vorsprung vor Kubota (15,74 Punkte) Primus in dieser Kategorie. Markenübergreifend sinkt die Durchschnittsnote auf 12,99 Punkte. Bessere Noten erhalten zudem die Marken Claas (14,99 Punkte) John Deere (14,40 Punkte) und Valtra (13,51 Punkte). Mit unter elf Punkten und schlechteren Bewertungen als im Vorjahr strafen die Händler dagegen die Hersteller Massey Ferguson, New Holland, Same und Deutz-Fahr ab.

Platz 1 für Claas Marketing

Werbung & Produktunterstützung:

Auch Claas kann im Händlerzufriedenheitsbarometer 2018 einen ersten Platz für sich reklamieren. Dank einer Bewertung von 14,57 Punkten liegt der Hersteller aus Harzewinkel in der Einzeldisziplin „Werbung & Produktunterstützung“ vorn – mit über anderthalb Punkten Vorsprung vor dem zweitplatzierten Fendt (13,35 Punkte). Der dritte Platz geht an den Hersteller Valtra (13,33 Punkte), der ebenso wie die Konzernschwester aus Marktoberdorf sein Ergebnis in dieser Kategorie gegenüber 2017 verbessern kann. Im Durchschnitt über alle zehn Marken sind die Händler jedoch weniger gut mit ihren Lieferanten zufrieden – die Durchschnittsnote sinkt auf 11,79 Punkte. Die schwächsten Händlerbewertungen in dieser Kategorie müssen Deutz-Fahr (9,59 Punkte), Same (9,42 Punkte) und New Holland (9,29 Punkte) hinnehmen.

Abwicklung & Zahlungsbedingungen:

Mit 14,12 Punkten liegt die Gesamtbewertung der Abwicklungs- und Zahlungsmodalitäten auf gutem Niveau – ist aber geringfügig niedriger als im Vorjahr. Noch zwei Zähler mehr kann Fendt einfahren und sichert sich mit 16,28 Punkten den Sieg in dieser Kategorie. Jeweils mehr als 15 Punkte vergibt die Händlerschaft auch an die Nächstplatzierten Kubota (15,97 Punkte), John Deere (15,28 Punkte) und Claas (15,00 Punkte). Abgeschlagen auf den hinteren Plätzen landen Massey Ferguson und Deutz-Fahr mit 11,30 und 11,16 Punkten.

Gespräche nötig

Beitrag zur Profitabilität:

16,52 von 20 maximal möglichen Punkten vergeben die Fendt Händler für ihren Lieferanten in der Kategorie „Beitrag zur Profitabilität“. Das sind mehr als anderthalb Punkte Vorsprung gegenüber dem Drittplatzierten Kubota (14,56 Punkte) und auch gegenüber der zweitplatzierten Konzernschwester Valtra (14,86 Punkte). Mit einer starken Verbesserung auf 13,47 Punkte liegt zudem Case IH weit über der Durchschnittsnote 12,46 und kann sich den vierten Platz in dieser Einzeldisziplin sichern. Alle anderen sechs Lieferanten erhalten von ihren Vertriebspartnern unterdurchschnittliche Noten. Die rote Laterne in dieser Kategorie trägt Claas.

Hersteller-Händler-Beziehungen:

Die Gesamtzufriedenheit der A-Händler in punkto „Hersteller-Händler-Beziehung“ ist gegenüber dem Vorjahr geschrumpft. Im Schnitt über alle Marken vergeben die deutschen Exklusivpartner in dieser Kategorie 14,32 Punkte. Viel besser schneidet dagegen die Marke Kubota ab. 16,29 Punkte von ihrer Händlerschaft sichern ihr den ersten Platz in dieser Einzelwertung. Platz 2 und 3 gehen an die AGCO Marken Fendt (16,00 Punkte) und Valtra (15,92 Punkte).

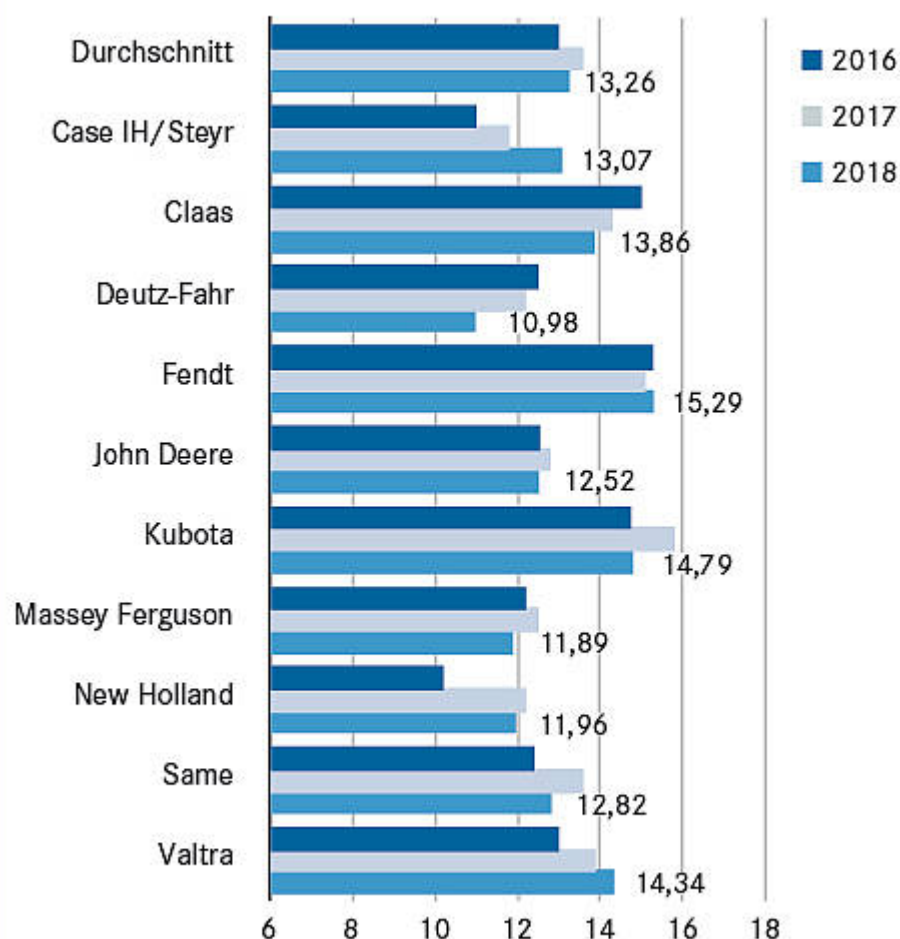
Reichlich Gesprächsbedarf scheint es dagegen bei den deutschen Vertriebspartnern von New Holland (12,37 Punkte), Deutz-Fahr (12,16 Punkte) und John Deere (11,87 Punkte) zu geben. Denn ihre Bewertungen liegen weit unter dem markenübergreifenden Schnitt in dieser Kategorie.

DSI Teilnahmequoten in Deutschland 2018

Marke	Teilnehmer	Quote
Case IH/Steyr	20	52,6
Claas	30	53,6
Deutz-Fahr	35	24,0
Fendt	31	62,0
John Deere	18	40,0
Kubota	25	41,7
Massey Ferguson	16	44,4
New Holland	13	28,3
Same	12	23,1
Valtra	21	51,2
	221	42,09

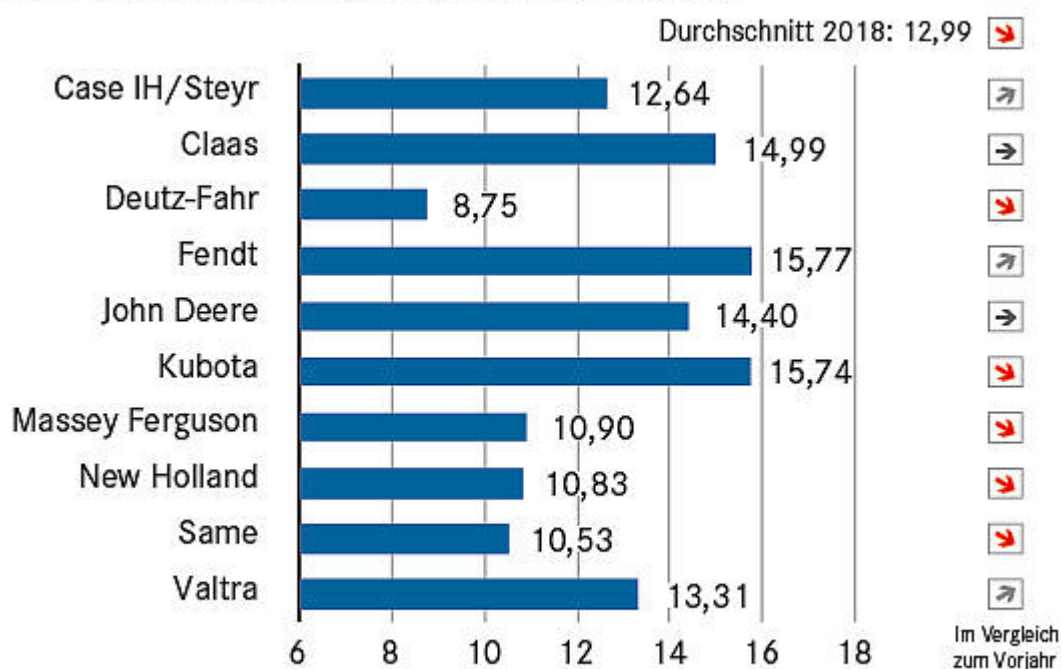
Quelle: Climmar

Deutschland: Händlerzufriedenheit gesamt



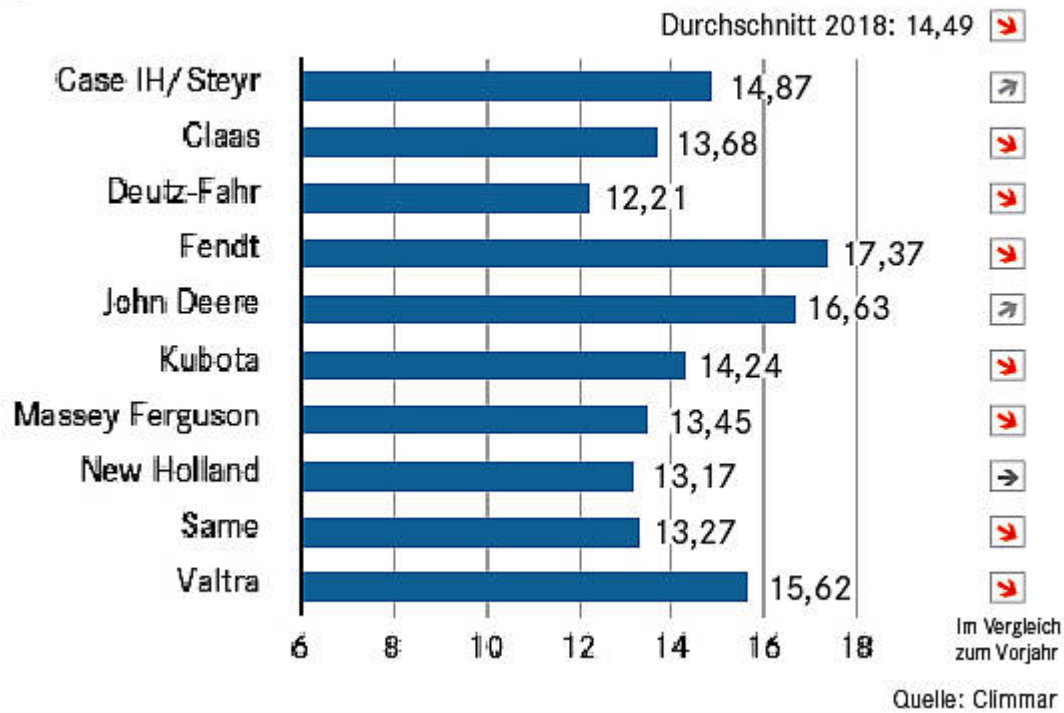
Quelle: Climmar

D Zufriedenheit mit Aftersales & Garantie

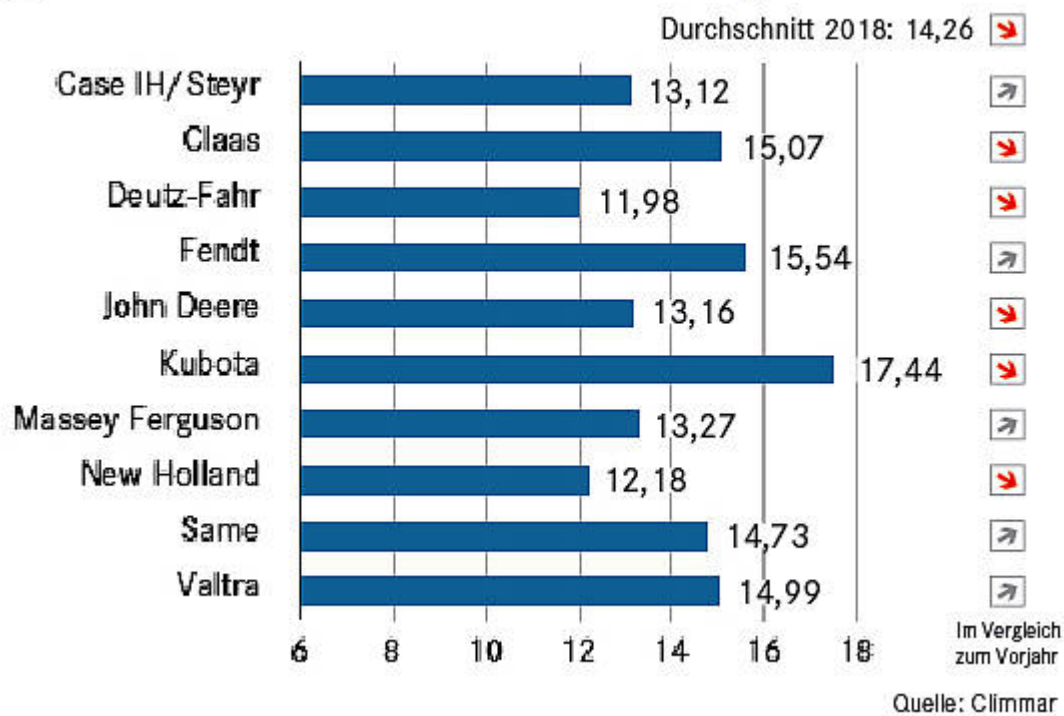


Quelle: Climmar

D Zufriedenheit mit Image & Außendarstellung

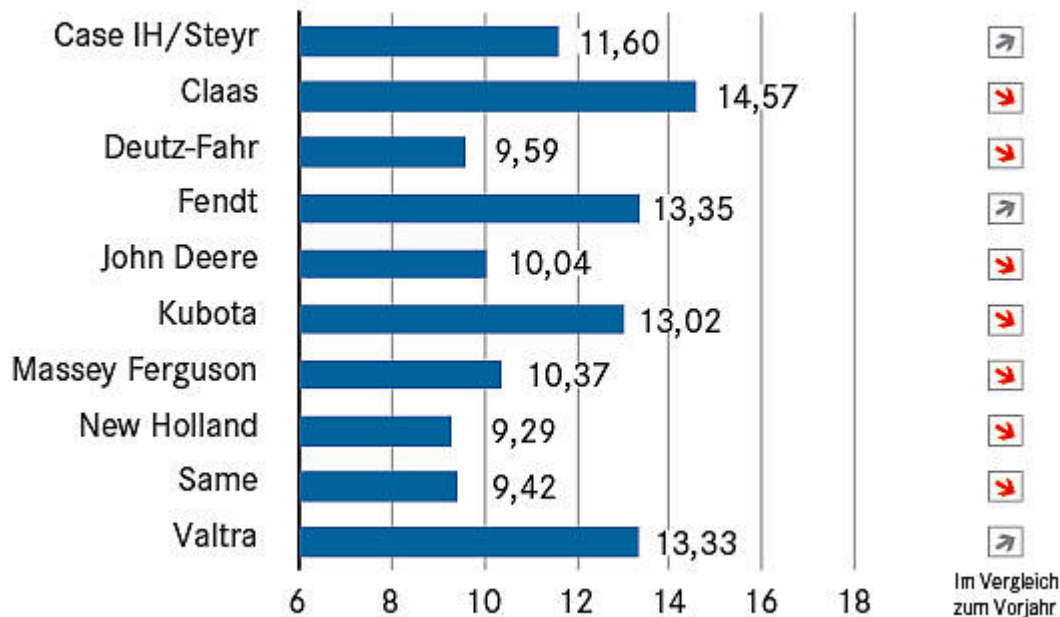


D Zufriedenheit mit Ersatzteilvermarktung



D Zufriedenheit mit Werbung & Produktunterstützung

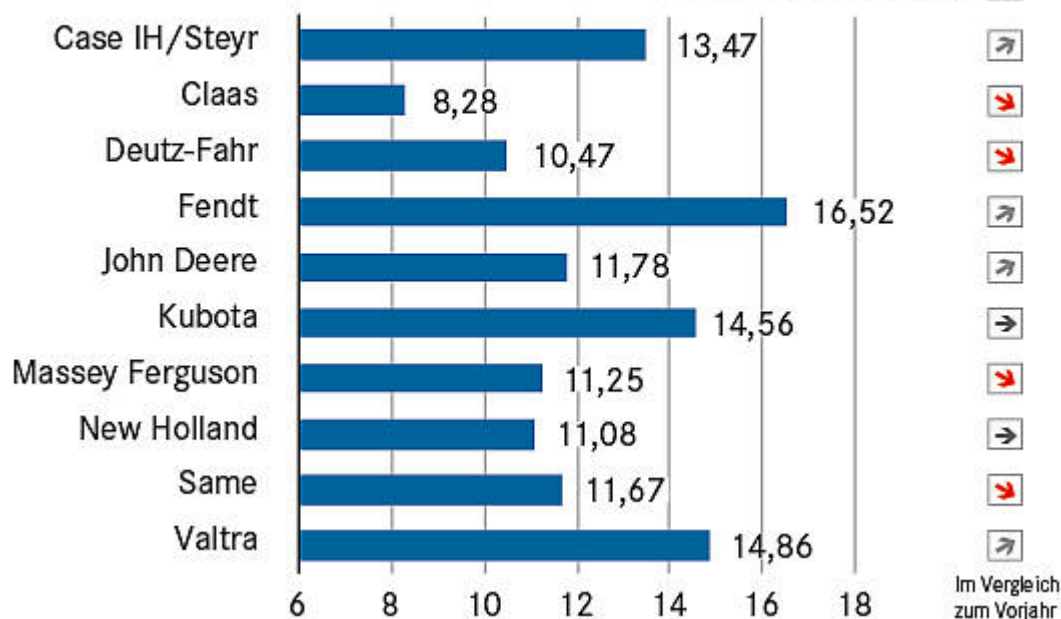
Durchschnitt 2018: 11,79 



Quelle: Climmar

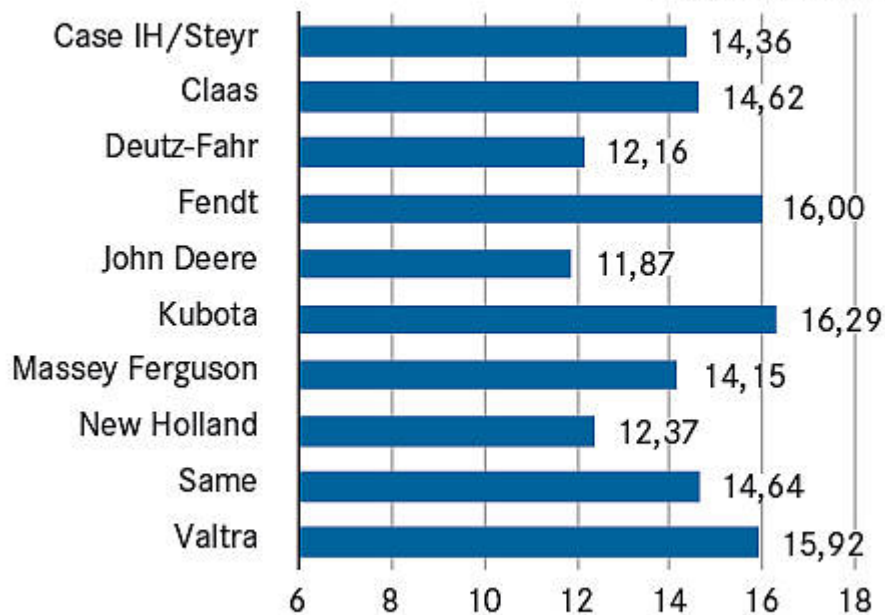
D Zufriedenheit mit dem Beitrag zur Profitabilität

Durchschnitt 2018: 12,46 



■ (D) Zufriedenheit mit der Hersteller-Händler-Beziehung

Durchschnitt 2018: 14,32 



Quelle: Climmor