

## Händler-Zufriedenheit

# Fendt führt das Europa-Ranking an

Zweiter Platz geht an Kubota – Climmar präsentiert Dealer Satisfaction- Index 2019 – Europäische Vertragshändler bewerten die Zusammenarbeit mit ihren Hauptlieferanten – Zufriedenheitsniveau steigt leicht

# DSI 2019 Euro



Im Großen und Ganzen sind die europäischen Landtechnikhändler 2019 etwas zufriedener mit der Leistung ihrer Traktorenlieferanten. Zumindest lässt der jüngste Climmar-Händlerzufriedenheitsindex (DSI) für Traktoren einen leichten Aufwärtstrend erkennen. In diesem Jahr konnte sich Fendt die Pole-Position sichern und Kubota auf den zweiten Platz verweisen, nachdem sich die beiden Hersteller im vergangenen Jahr das Siegerpodest teilen mussten. Platz Drei im aktuellen Ranking geht an John Deere (siehe Grafiken unten).

## Hohe Quote

Mit Österreich, Belgien, Dänemark, Frankreich, Deutschland, Großbritannien, Ungarn, Italien, Niederlande und Polen nahmen insgesamt zehn Länder an der neunten Ausgabe des Dealer Satisfaction Index teil. Die Rücklaufquote fiel in diesem Jahr deutlich höher aus als in der letztjährigen Ausgabe 2018, als nur 797 Antworten ausgewertet werden konnten. „Mit 1.077 liegt die Anzahl der abgeschlossenen Umfragen wieder auf dem durchschnittlichen Niveau der Vorjahre“, kommentierte Erik Hogervorst zufrieden, der die Ergebnisse des DSI 2019 im Rahmen der Agritechnica präsentierte.

Der Climmar-Präsident machte zwei Hauptgründe für die erhebliche Steigerung der Teilnahmequote aus: Zum einen nannte er das frühe Versanddatum der 2019er Umfrage bereits im April. Zum anderen hätten sich erheblich mehr SDF-Händler an der diesjährigen Umfrage beteiligt.

## 14 Kernthemen

Auch in diesem Jahr bewertet das DSI die Qualität der Beziehungen zwischen Traktorlieferanten und ihren A-Händlern in 14 Punkten. Wichtige Einzeldisziplinen sind unter anderem Markenimage und -wirkung, Verkaufsunterstützung bei Traktoren und Ersatzteilen sowie Unterstützung in punkto Kundendienst und Garantie. Benoten mussten die Händler auch die Dienstleistungen in den Bereichen EDV, Werbung und Produktunterstützung, Abwicklung und Zahlungskonditionen sowie Schulungswesen und Management. Weitere Kernthemen der Umfrage waren wieder das Händler-/Lieferantenverhältnis, der Fabrikatsbeitrag zur Händlerprofitabilität sowie Entwicklung und Fortschritt, Finanzierungsangebote und Diebstahlschutz.

Die Vertragshändler konnten ihre Herstellerpartner auf einer Skala von 0 bis 20 benoten. Während ein Wert von 20 für größte Zufriedenheit vergeben werden konnte, steht die Null für maximale Unzufriedenheit. In den Ergebnissen sind alle Traktormarken aufgeführt, die in mindestens vier Ländern bewertet wurden.

Nach Climmar-Angaben kletterte die DSI-Gesamtdurchschnittsnote über alle Marken und Disziplinen um 0,4 auf 13,1 Punkte (2018: 12,7 Punkte, 2017: 12,6 Punkte, 2016: 12,6 Punkte, 2015: 12,4 Punkte). Daraus folgert der Verband, dass die europäischen Händler im Durchschnitt etwas zufriedener mit der Leistung ihrer Traktorlieferanten sind und spricht von einem erkennbaren Aufwärtstrend.

## Fendt führt

Am zufriedensten mit der Gesamtleistung ihres Lieferanten sind in diesem Jahr die Fendt-Händler. Sie bewerten ihre Marke mit 14,4 von maximal 20 Punkten auf der Skala. Knapp dahinter belegt Kubota mit 14,1 Zählern den zweiten Rang. In der letztjährigen DSI-Umfrage hatten Fendt und Kubota jeweils die Durchschnittsnote 14,5 erzielt und standen somit gemeinsam an der Tabellenspitze. Im aktuellen Ranking kann sich John Deere mit 13,5 Punkten den dritten Rang sichern.

Besonders starke Zuwächse können die beiden SDF-Marken Same und Deutz-Fahr verbuchen. Das gilt nicht nur für die Bewertung, sondern auch für die Beteiligung ihrer Vertriebspartner. Auch Climmar zeigt sich überrascht vom starken Anstieg der Zahl der Befragten bei Deutz und Same und erklärt auf eilbote-Nachfrage: „Es scheint, dass SDF die Umfrage in den Vertriebsnetzen einiger Länder, insbesondere Deutschland und Italien, beworben hat.“ Während die SDF-Marken in der Gesamtwertung des DSI 2018 noch Letztplatzierte waren, können sie sich in diesem Jahr ins Mittelfeld vorschieben. Mit einem Plus von drei Punkten im Vergleich zum Vorjahr schafft es Same sogar auf den vierten Rang (13,4). Nur knapp dahinter und gleichauf mit Claas (jeweils 13,2 Punkte) liegt die Schwestermarke, deren Gesamtnote um 2,1 Punkte kletterte. Mit der Note 11,9 trägt New Holland die rote Laterne im aktuellen Zufriedenheitsbarometer.

# Image polieren

In der ersten Einzeldisziplin „Wirkung und Image der Marke“ liegen lediglich die beiden Erstplatzierten über dem 15-Punkte-Durchschnitt: Mit 17,4 von 20 möglichen Punkten im Image-Index hebt sich Fendt klar von den Konkurrenten ab. John Deere landet mit 16,7 Punkten auf dem zweiten Platz.

Weit über der Durchschnittsnote 14,1 in der Kategorie „Händler-/Lieferantenverhältnis“ liegt Kubota mit 15,5 Punkten und belegt mit der Bestwertung den ersten Platz. Die silberne Medaille kann sich Fendt mit 15,0 Punkten sichern. Bronze geht dank eines Zuwachses von 3,3 auf 14,7 Punkte an Same. Mit lediglich 13,1 Punkten reicht es für New Holland lediglich für Platz Zehn in dieser Teilauswertung.

Nicht zufrieden ist der Climmar-Verband mit der Notenenwicklung in punkto „Fabrikatsbeitrag zur Händlerprofitabilität“. Die Kategorie zeige mit einem Plus von lediglich 0,1 Punkten die schwächsten Fortschritte im Vorjahresvergleich, hieß es. Auf den ersten Platz schafft es Fendt mit der Note 14,7, die weit über der Kategorie-Durchschnittsnote von 12,2 liegt. Claas kann lediglich 10,2 Punkte für sich reklamieren und landet somit auf dem letzten Platz dieser Auswertung.

Nach Meinung der europäischen A-Händler hat sich 2019 die „Bereitschaft der Hersteller, Schwachpunkte auszumerken“, verbessert: Im aktuellen DSI klettert der Notendurchschnitt in dieser Kategorie auf 12,5 Punkte – das ist ein Plus von 0,9 Zählern. Klarer Favorit ist hier Fendt (13,9), vor Kubota (13,5) und John Deere (13,3).

Geht es nach den Vertriebspartnern, muss sich vor allem New Holland in dieser Einzeldisziplin ranhalten (11,4). Reichlich Verbesserungspotenzial gibt es scheinbar auch für die Marken Massey Ferguson (11,6) und Deutz-Fahr (12,1).

# DSI seit 2011

Aufschlussreich sind auch die aktuellen Markenbewertungen im Vergleich zu den früheren DSI-Umfragen, die der Dachverband der europäischen Landmaschinen-Fachhändler seit 2011 durchführt. Lediglich Same, Deutz-Fahr, John Deere und Case IH stehen heute etwas besser dar, wenn man den aktuellen Notendurchschnitt mit dem des ersten DSI vor neun Jahren vergleicht.

Die beiden SDF-Marken können im aktuellen DSI nicht nur eine wesentlich höhere Rücklaufquote vorweisen, sondern auch ordentlich Punkte einfahren: Deutz-Fahr gelingt es sogar, sich innerhalb eines Jahres aus dem Notenkeller auf einen persönlichen Bestwert von 13,2 Punkten zu katapultieren – im DSI 2018 hatten die Markenhändler lediglich 11,2 Punkte vergeben. Bei Same springt die Durchschnittsnote im Jahresvergleich von 10,4 auf 13,4 Punkte. 2011 hatten die Same-Vertriebspartner lediglich 9,7 von maximal 20 möglichen Punkten vergeben.

Etwas kritischer werden die Agco-Marken von den europäischen Händlern bewertet. Im Vergleich zur ersten Umfrage haben alle drei Konzernmarken zwischen 0,6 und 0,8 Punkten verloren. Dennoch liegt bei allen dreien die aktuelle Bewertung über dem jeweiligen Neun-Jahres-Schnitt.

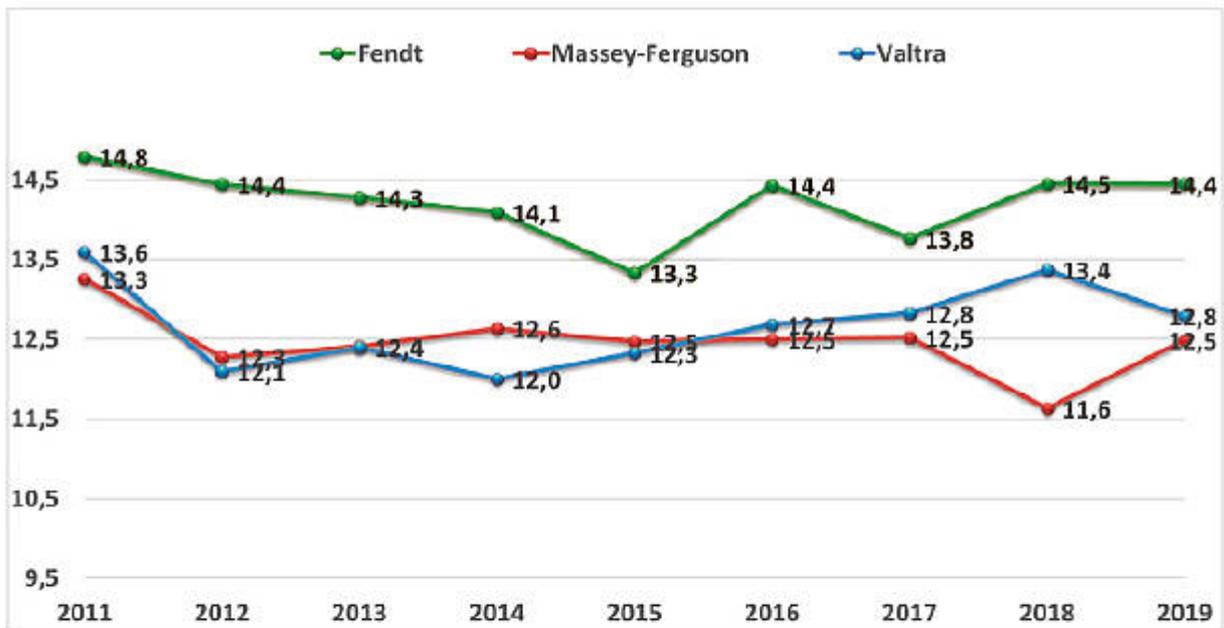
New Holland hat mit 11,9 Punkten in diesem Jahr zwar eine Punktlandung hingelegt, was die langjährige Durchschnittsnote angeht. Dennoch ist die Bewertung der Vertriebspartner das zweite Jahr in Folge gefallen – nach 12,4 Punkten in 2017 und 12,1 Punkten in 2018. Verbesserungspotenzial sehen die Händler vor allem im Bereich der Verkaufsunterstützung der blauen Traktoren. Besser hat sich Case IH geschlagen: Die Konzernschwester kann das Ergebnis von 2018 bestätigen. Zudem liegt die aktuelle Benotung von 12,7 Punkten sowohl über der neunjährigen Durchschnittsnote (12,3) als auch über der 2011er Erstbewertung (12,6).

Die Claas-Noten schwanken in der neunjährigen Betrachtung in einem engen Korridor zwischen 13,5 und 12,6 Punkten. Nach der niedrigen Endnote 12,6 im vergangenen Jahr vergeben die Händler im aktuellen DSI 13,2 Punkte. Das reicht zwar nicht ganz an die Erstbenotung in 2011 heran, entspricht aber ziemlich genau der neunjährigen Durchschnittsbewertung.

Noch nie zuvor so gepunktet wie im aktuellen DSI hat der Hersteller John Deere. Mit aktuell 13,5 Punkten liegt die Händlerbewertung nicht nur über dem Erstergebnis von 2011, sondern klettert eindrucksvoll das fünfte Jahr in Folge – nach dem absoluten Tiefstand im Jahre 2014 mit 11,7 Punkten.

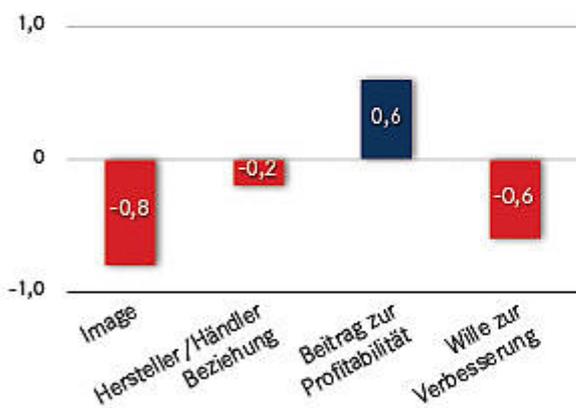
Erst seit sechs Jahren ist der diesjährige Zweitplatzierte Kubota im Ranking vertreten. Zur Premiere 2014 waren die orangefarbenen Traktoren mit 12,6 Punkten ins Rennen gestartet. In der Zwischenzeit haben sie in allen Umfragedisziplinen zulegen können. Mit 14,1 Punkten liegt die diesjährige Endnote zwar knapp unter den Vorjahresbewertungen. – Im Vergleich zu 2014 ist es dennoch eine Steigerung um 1,5 Punkte.

## AGCO Entwicklung 2019/2011



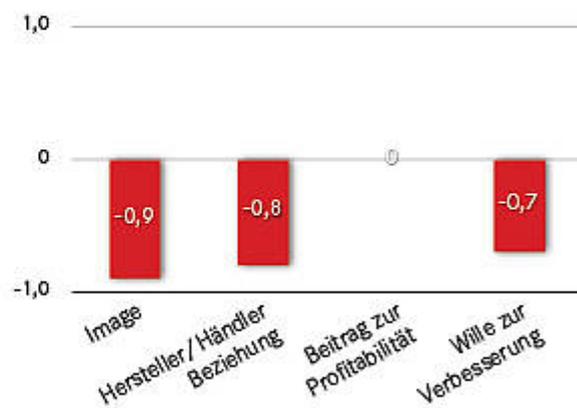
Quelle: CLIMMAR DSI

### Fendt Entwicklung 2019/2011



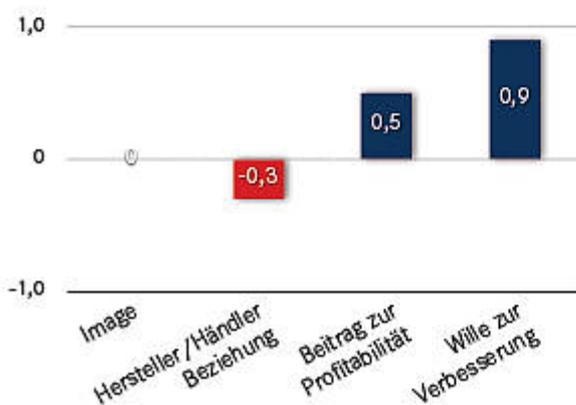
Quelle: CLIMMAR DSI

### MF Entwicklung 2019/2011



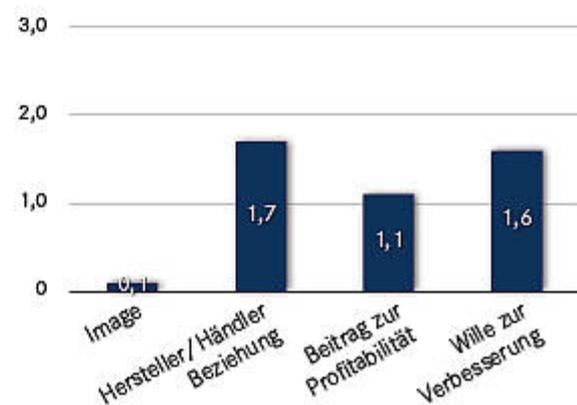
Quelle: CLIMMAR DSI

### Valtra Entwicklung 2019/2011



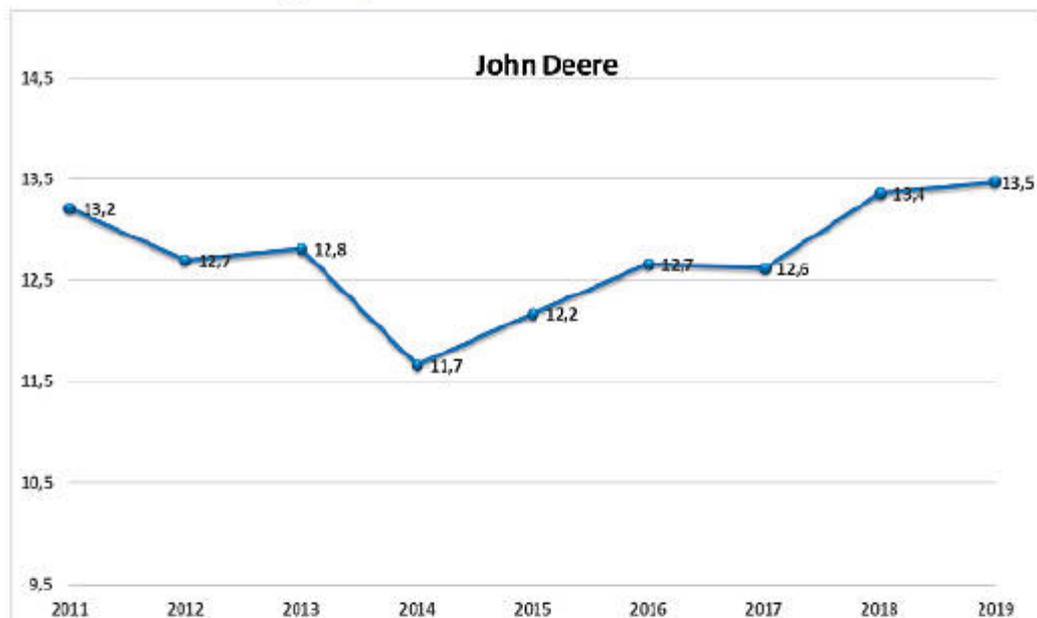
Quelle: CLIMMAR DSI

### John Deere Entwicklung 2019/2011



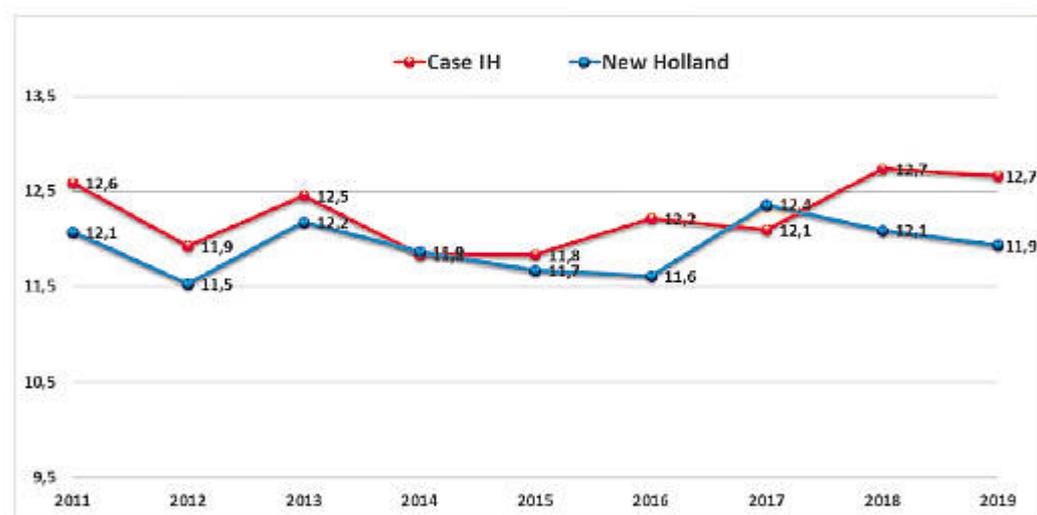
Quelle: CLIMMAR DSI

### John Deere Entwicklung 2019/2011



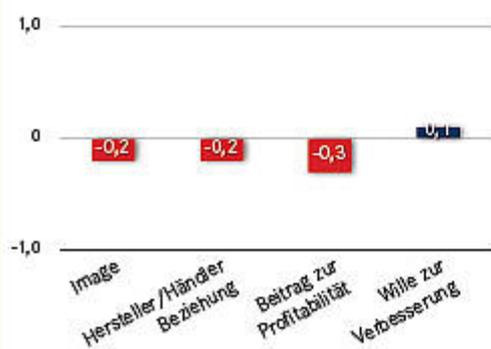
Quelle: CLIMMAR DSI

### Case IH/New Holland Entwicklung 2019/2011



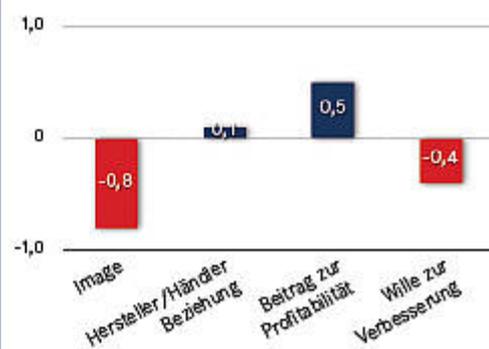
Quelle: CLIMMAR DSI

### Case IH Entwicklung 2019/2011



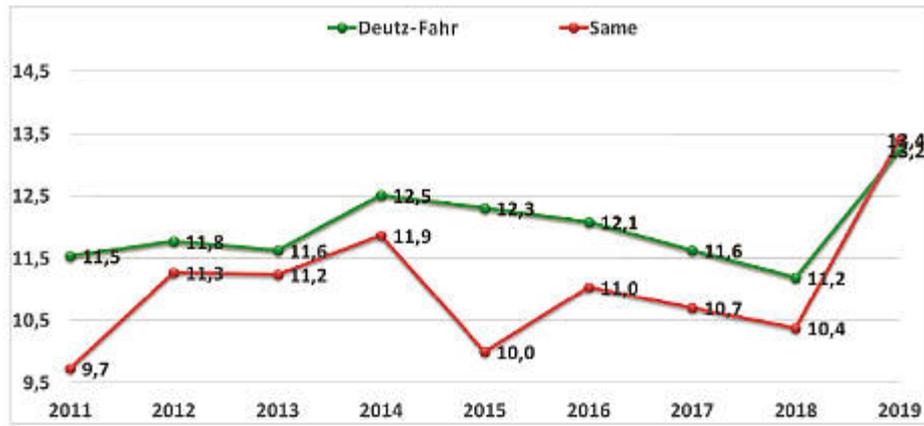
Quelle: CLIMMAR DSI

### New Holland Entwicklung 2019/2011



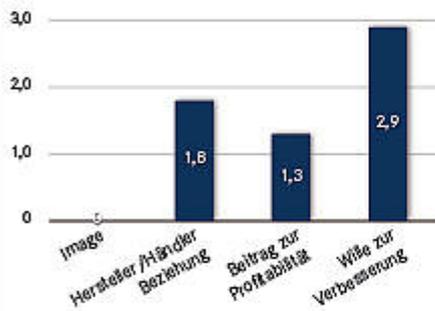
Quelle: CLIMMAR DSI

### Deutz-Fahr/Same Entwicklung 2019/2011



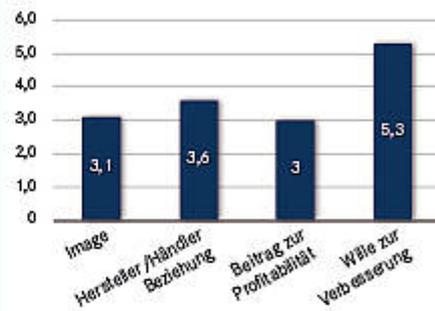
Quelle: CLIMMAR DSI

### Deutz Entwicklung 2019/2011



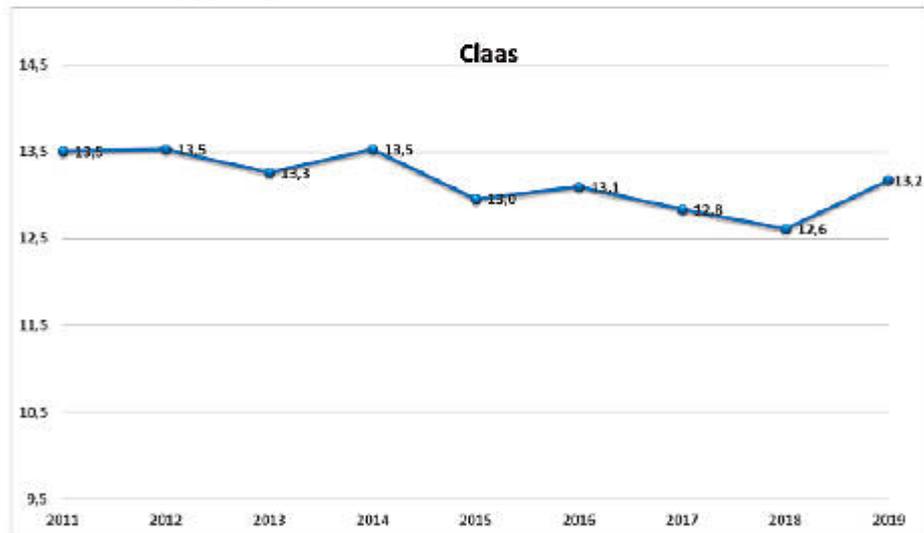
Quelle: CLIMMAR DSI

### Same Entwicklung 2019/2011



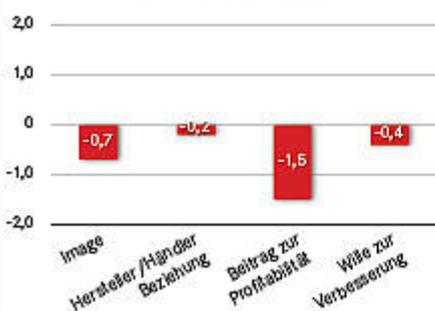
Quelle: CLIMMAR DSI

### Claas Entwicklung 2019/2011



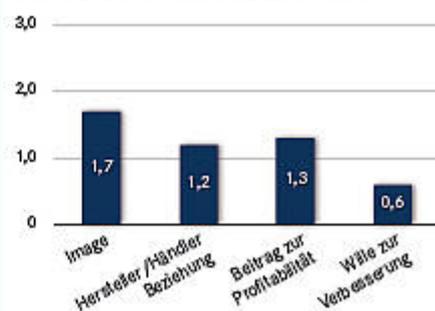
Quelle: CLIMMAR DSI

### Claas Entwicklung 2019/2011



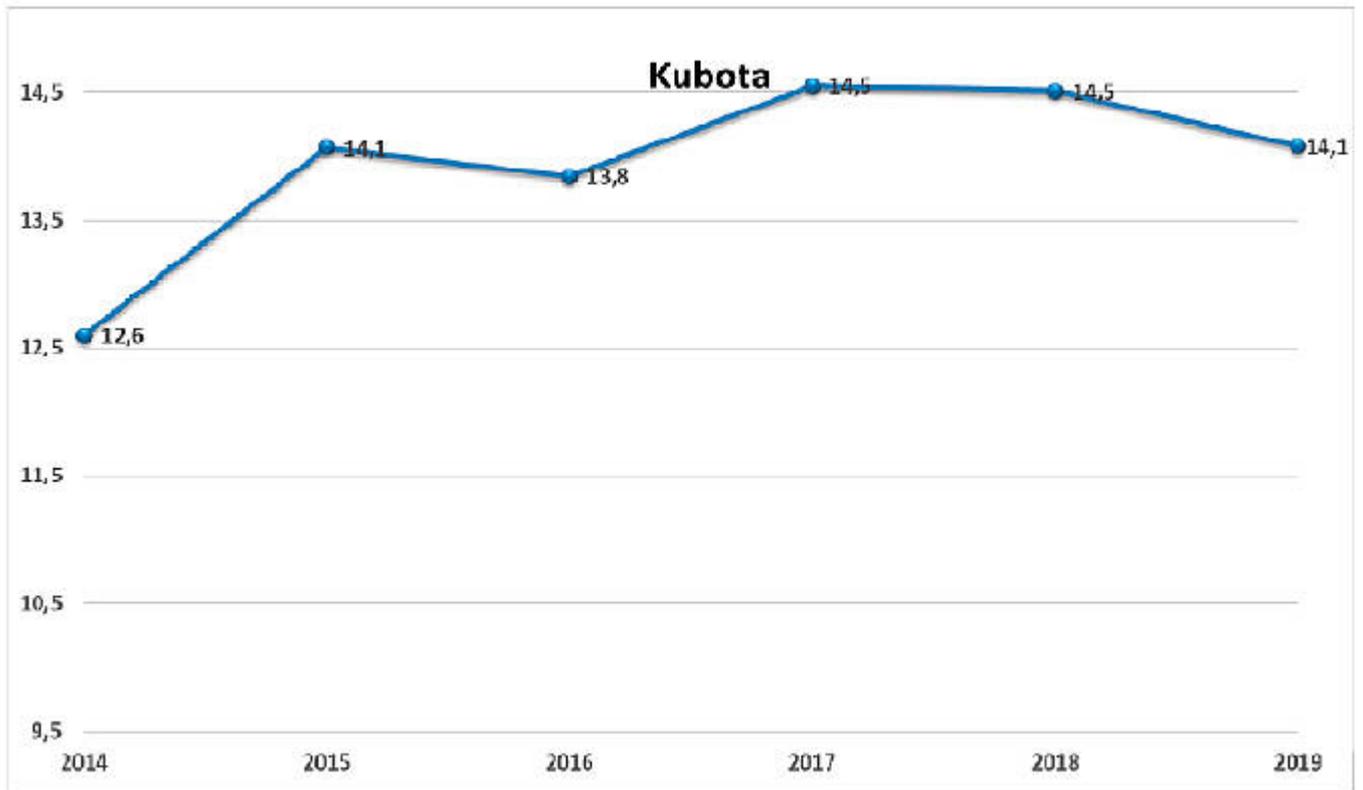
Quelle: CLIMMAR DSI

### Kubota Entwicklung 2019/2011



Quelle: CLIMMAR DSI

## ■ Kubota Entwicklung 2019/2014



Quelle: CLIMMAR DSI