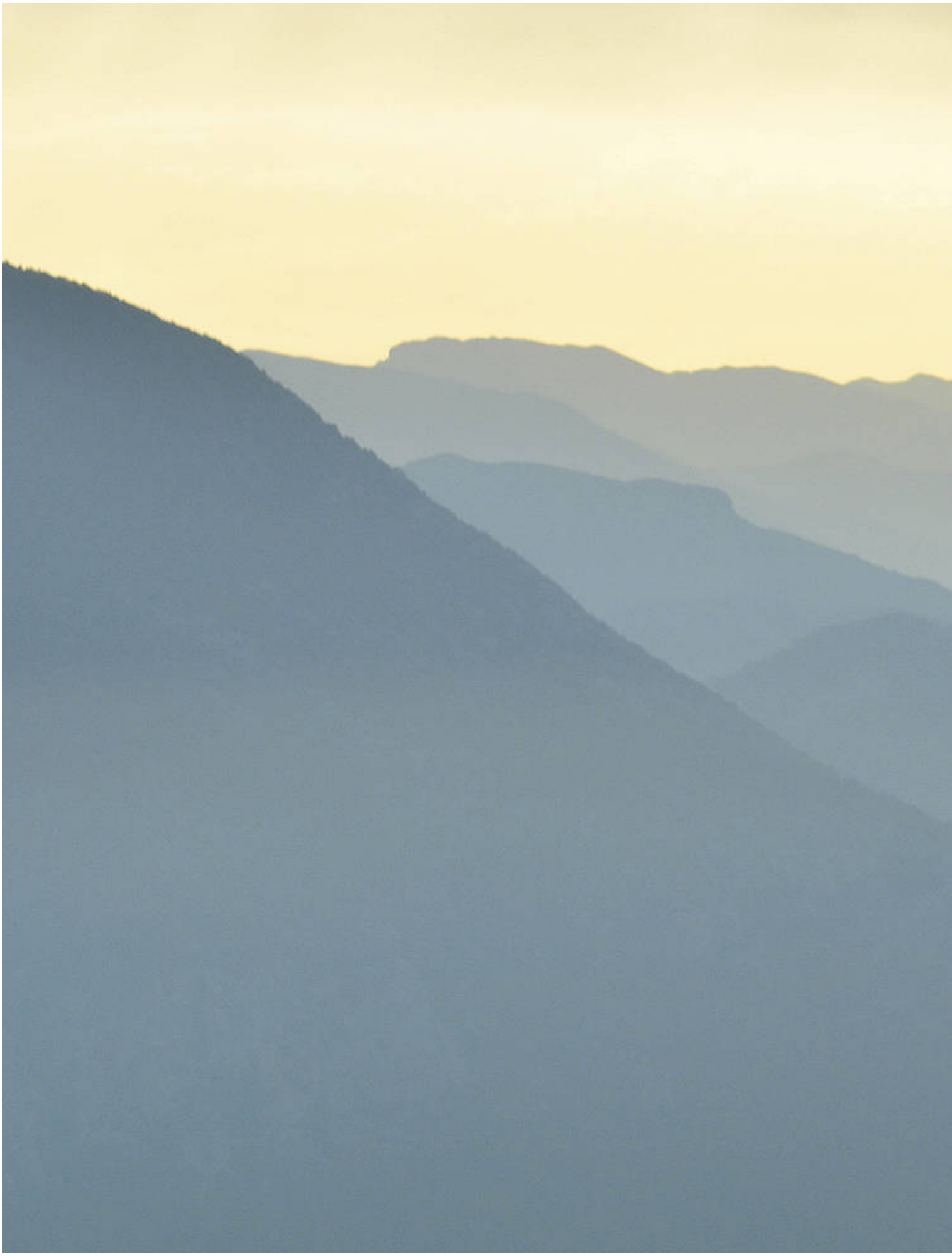
Zufriedenheitsbarometer 2019

Fendt baut seine Führung aus

Deutsche Fachhändler bewerten ihre Lieferanten wieder besser – Fendt sichert sich Platz eins – Platz zwei geht an Kubota – Same klettert auf Platz drei – Rücklaufquote liegt über 50 Prozent



© Adobe Stock/The Cheroke

Die Zusammenarbeit von Fachhändlern und ihren Traktorenlieferanten sollte gut funktionieren. Nur so können beide Seiten ihre Potenziale optimal ausschöpfen. Auch 2019 hat der Bundesverband LandBauTechnik die deutschen Vertragshändler befragt, wie zufrieden sie mit ihren Lieferanten sind. Der eilbote stellt die Kernergebnisse der Umfrage vor.

Gute Beteiligung

Unangefochten auf dem Siegertreppchen steht Vorjahresbester Fendt. Kubota schafft es wieder auf den zweiten Platz – mit einer Nasenlänge Vorsprung vor dem Drittplatzierten Same. Erfreulich: Die Gesamtzufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr um einen halben Indexpunkt auf 13,8 Punkte gestiegen. 2018 war der markenübergreifende Durchschnitt nach einem Plus im Jahr zuvor leicht auf 13,3 Punkte gefallen.

Dazu erklärt der Bundesverband LandBauTechnik: „Die jeweils schwächsten Werte sind deutlich besser als im Vorjahr, während die jeweils besten Werte sogar etwas nachgelassen haben: Für ein Anheben der Mittelwerte hat es gereicht."

Sehr zufrieden ist der LBT-Bundesverband mit der hohen Rücklaufquote von über 50 Prozent. Insgesamt haben sich mehr als 300 Exklusivhändler an der Umfrage beteiligt. „Damit verlieren im Ergebnis die Extrempositionen an Bedeutung – im Negativen wie im Positiven."

Mit fast 80 Prozent Rücklauf zeigten sich die Massey Ferguson Händler besonders engagiert bei der Beantwortung der Fragen – und auch die Claas Exklusivpartner erreichten mit über 73 Prozent eine stattliche Teilnahmequote.

Auch 2019 bestand der digitale Fragebogen des Händlerzufriedenheitsbarometers wieder aus 14 Frageblöcken zu verschiedenen Themen. Die Vertragshändler konnten ihre Traktorenlieferanten 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").

Vorsprung ausgebaut

Am besten zufrieden waren auch 2019 wieder die Fendt Händler. Sie vergeben im Durchschnitt 15,68 von maximal 20 möglichen Punkten an ihren Traktorenlieferanten aus Marktoberdorf. Das ist eine Verbesserung von knapp 0,4 Punkten im Vergleich zum Vorjahr, so dass die AGCO Premiummarke ihren Vorsprung in der Gesamtwertung weiter ausbauen kann. Insgesamt kann Fendt zehn von 14 Einzelwertungen für sich entscheiden. Kubota muss zwar im Vergleich zum Vorjahr Federn lassen (-0,10 Punkte), sichert sich dennoch mit 14,69 den zweiten Platz in der aktuellen Gesamtwertung. Dahingegen schiebt sich Same mit einem ordentlichen Zuwachs (+1,79 Punkte) auf 14,61 Punkte bis auf den dritten Platz vor.

Reichlich Boden gut machen kann auch die SDF-Konzernschwester Deutz-Fahr im aktuellen Zufriedenheitsbarometer: Mit einem stattlichen Plus von 2,7 Punkten auf insgesamt 13,68 Punkte springt der Hersteller auf den fünften Platz – 2018 war Deutz-Fahr auf den letzten Platz zurückgefallen. Das Trio Case IH, Massey Ferguson und New Holland kann im Durchschnitt die wenigsten Punkte einfahren. Trotz einer Verbesserung von 0,55 Zählern gegenüber dem Vorjahr trägt New Holland mit einer Durchschnittsbewertung von lediglich 12,51 Punkten die rote Laterne in der Jahresauswertung 2019.

Wieder 14 Kategorien

Schon in der ersten Einzeldisziplin „Image & Außendarstellung“ liegt New Holland mit nur 13,49 Punkten weit unter der Durchschnittsnote 14,72. Auch Claas muss mit lediglich 13,62 Punkten an der Imagepflege noch arbeiten.

Dagegen können sich die beiden deutschen Marktführer Fendt und John Deere mit sogar verbesserten Noten von 18,13 bzw. 16,90 Punkten erheblich von der Konkurrenz abgrenzen. Obwohl die Bewertung mit 14,99 Punkten für Valtra etwas schlechter ausfällt als im Vorjahr, kann sich die finnische Traktorenmarke aus dem AGCO Konzern den dritten Platz sichern.

In der Rubrik „Traktorenvermarktung“ klettert die Durchschnittsnote über alle Fabrikate auf 13,06 Punkte. Bis auf Case IH und Valtra können alle Traktorenlieferanten ihre Bewertung in dieser Kategorie steigern. Fendt kann mit 14,65 Punkten weiter an Boden gutmachen und steht an der Spitze. Auf den weiteren Plätzen folgen Same (14,12 Punkte), Deutz-Fahr (13,68 Punkte), Kubota (13,45 Punkte) und Claas (13,10 Punkte) – allesamt über der Durchschnittsnote. Schlusslichter in dieser Kategorie sind John Deere (11,90 Punkte), New Holland (11,71 Punkte) und Massey Ferguson (11,26 Punkte).

Kubota punktet bei Ersatzteilen

Unangefochten an der Spitze der Kategorie „Ersatzteile“ kann sich Kubota behaupten. Zwar musste der japanische Hersteller im Vergleich zum Vorjahr ein paar Federn lassen. Dennoch rangiert die Wertnote von 17,15 weit über dem Kategoriedurchschnittswert von 14,57 Punkten. Zweitplatzierter ist die SDF Marke Same (16,31 Punkte), die im Fabrikatsvergleich über die vergangenen zehn Jahre die stärksten Zuwächse in dieser Kategorie verbuchen kann. Der dritte Platz geht mit 15,32 Punkten an Fendt. Lediglich 12,36 bzw. 11,67 Punkten vergeben die Vertriebspartner an New Holland und Case IH. Damit finden sich die Marken der CNH Industrial Gruppe weit abgeschlagen am unteren Ende im Ranking „Ersatzteilvermarktung“ wieder.

Im Kernbereich „Aftersales & Garantie“ kann sich Fendt auch 2019 weiter verbessern: Mit 16,22 Punkten geht die Goldmedaille in dieser Kategorie an die Premiummarke aus dem AGCO Konzern. John Deere kann in der aktuellen Umfrage mit 15,93 Punkten deutlich an Boden gut machen und verweist Kubota (15,62 Punkte), den letztjährigen Zweitplatzierten in dieser Disziplin, auf den dritten Platz. Mit 13,86 Punkten und damit ordentlichem Abstand auf das Siegertrio folgt Claas auf dem vierten Platz. Alle übrigen sechs Fabrikate schneiden in der Gunst ihrer Händler schlechter ab und kassieren Wertnoten, die unterhalb der Durchschnittsnote 13,56 liegen. Mit lediglich 12,14 Punkten sehen insbesondere Deutz-Fahr Händler noch großes Verbesserungspotenzial in der Kundenorientierung bei ihrem Traktorenlieferanten.

Mit nur 12,33 von maximal 20 möglichen Punkten scheinen sich die Fachhändler mehr Produktunterstützung von „ihren“ Traktorenherstellern zu wünschen. Dennoch können sich fast alle Fabrikate – bis auf Claas und Valtra – gegenüber dem Vorjahr verbessern. Mit 14,03 Punkten kann sich Fendt in dieser Kategorie nach einem Platztausch mit Claas (13,69 Punkte) das Siegertreppchen sichern. Der dritte Platz geht an den Hersteller Kubota (12,84 Punkte) vor Deutz-Fahr (12,45 Punkte), deren Noten beide über dem Kategoriedurchschnitt liegen.

Nach Ansicht der Händler haben scheinbar die CNH Marken New Holland (10,22 Punkte) und Case IH (10,98 Punkte) den größten Nachholbedarf im Bereich „Werbung & Produktunterstützung“.

Mit 14,42 Punkten liegt die Gesamtbewertung der „Abwicklungs- und Zahlungsbedingungen“ auf gutem Niveau und fällt sogar geringfügig besser aus als im Vorjahr. Mit 16,31 Punkten sichert sich der Hersteller John Deere die Bestnote in dieser Kategorie und verweist den Vorjahressieger Fendt (16,29 Punkte) auf Platz 2. Platz 3 geht mit mehr als einem Indexpunkt Vorsprung gegenüber dem Viertplatzierten Same (14,95 Punkte) an Kubota (15,97).

Auch wenn sich Massey Ferguson im Vergleich zum Vorjahr etwas verbessern kann, gibt es für die AGCO Marke lediglich 12,32 Punkte. Mit mehr als zwei ganzen Indexpunkten unter der Durchschnittsbewertung landet Massey Ferguson abgeschlagen auf dem letzten Platz in dieser Einzelwertung.

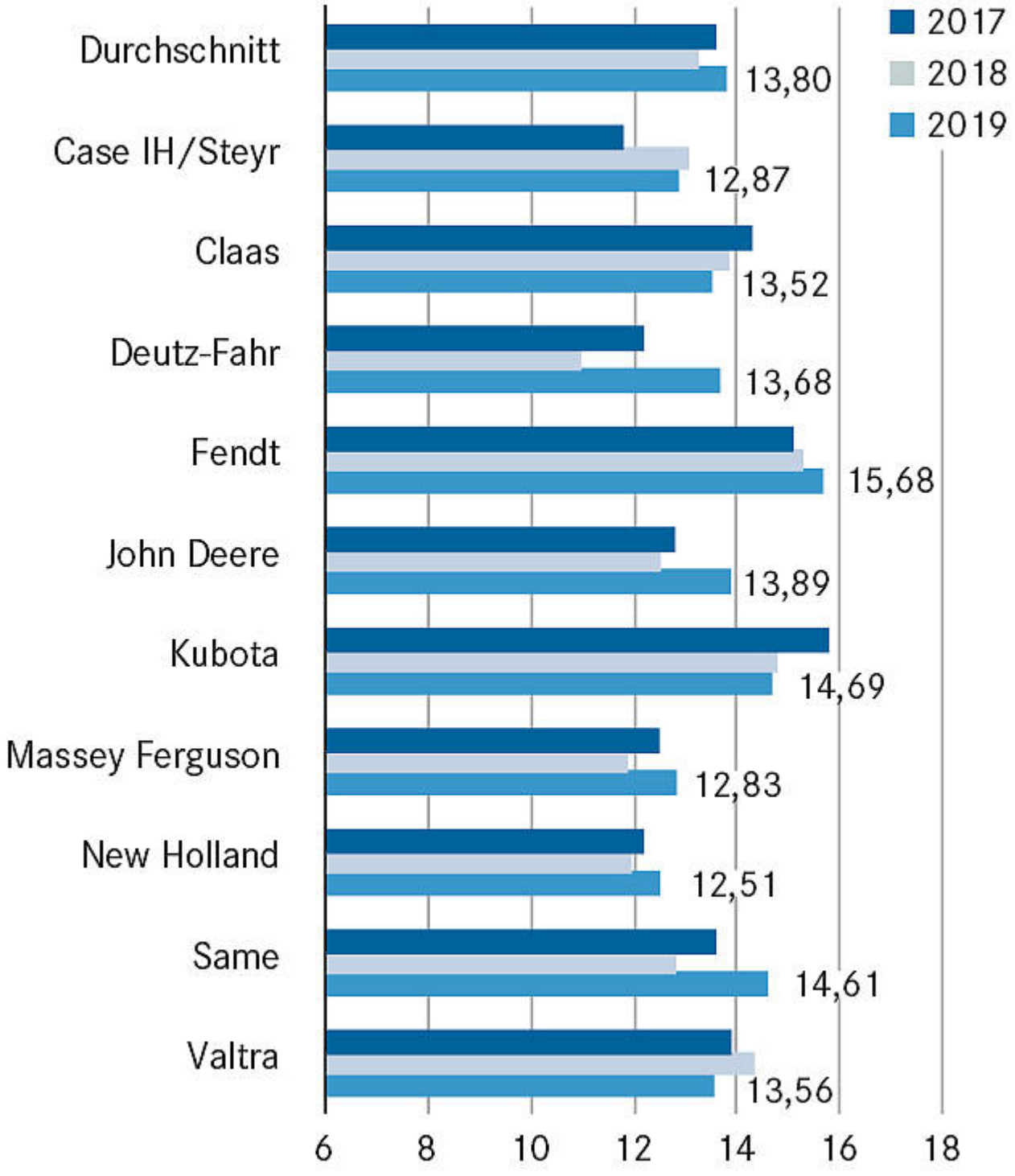
Die beiden CNH Marken New Holland und Case IH finden sich mit nur 13,28 bzw. 12,88 Punkten lediglich auf dem achten und neunten Platz in diesem Ranking wieder.

Profitabilität scheidet Geister

Beim „Beitrag zur Profitabilität“ zeigt sich die größte Spannweite bei der Händlerzufriedenheit gegenüber ihren Lieferanten: Zwischen der Bestnote und dem schlechtesten Ergebnis liegen fast zehn Indexpunkte! Fendt kann gegenüber dem Vorjahr weiter zulegen und dominiert in dieser Kategorie mit 17,13 Punkten. Kubota (14,33 Punkte) und Valtra (13,56 Punkte) landen auf dem zweiten und dritten Platz, aber beide müssen gegenüber 2018 Punkte abgeben. Während sich die übrigen Fabrikate im Mittelfeld gruppieren, landet Claas (7,51 Punkte) weit abgeschlagen mit weiteren Punkteverlusten gegenüber dem Vorjahr auf dem letzten Platz in dieser Einzelwertung.

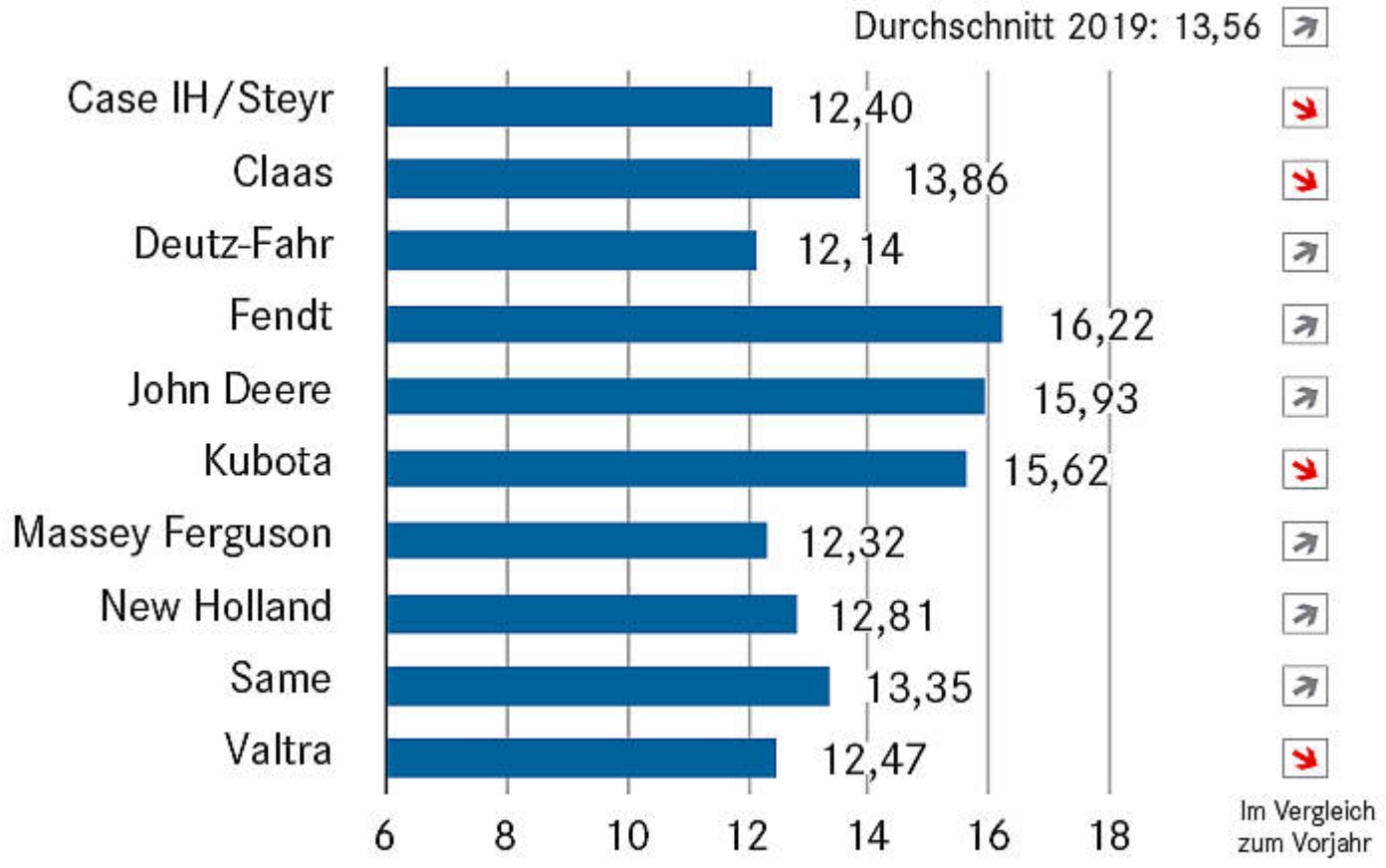
Die besten Noten im Zufriedenheitsbarometer 2019 vergeben die A-Händler in der Kategorie Hersteller-Händler-Beziehung. Gegenüber dem Vorjahr klettert die durchschnittliche Zufriedenheit über alle Fabrikate immerhin auf 14,79 Punkte. Auch in der aktuellen Auswertung schneiden zwei AGCO Fabrikate am besten ab: Platz 1 geht mit 16,25 Punkten an Fendt, dicht gefolgt von Valtra mit 16,09 Punkten. Same (15,91 Punkte) kann sich den dritten Platz knapp vor Kubota (15,84 Punkte) sichern. Gesprächsbedarf gibt es dahingegen bei den Vertriebspartnern von John Deere und New Holland – den Schlusslichtern in dieser Kategorie. Mit 13,70 bzw. 13,02 Punkten liegen ihre Noten in dieser wichtigen Teildisziplin mehr als einen ganzen Indexpunkt unter dem Mittelwert von 14,79 Punkten.

Deutschland: Händler-Gesamtzufriedenheit mit ihrem Traktorenlieferanten



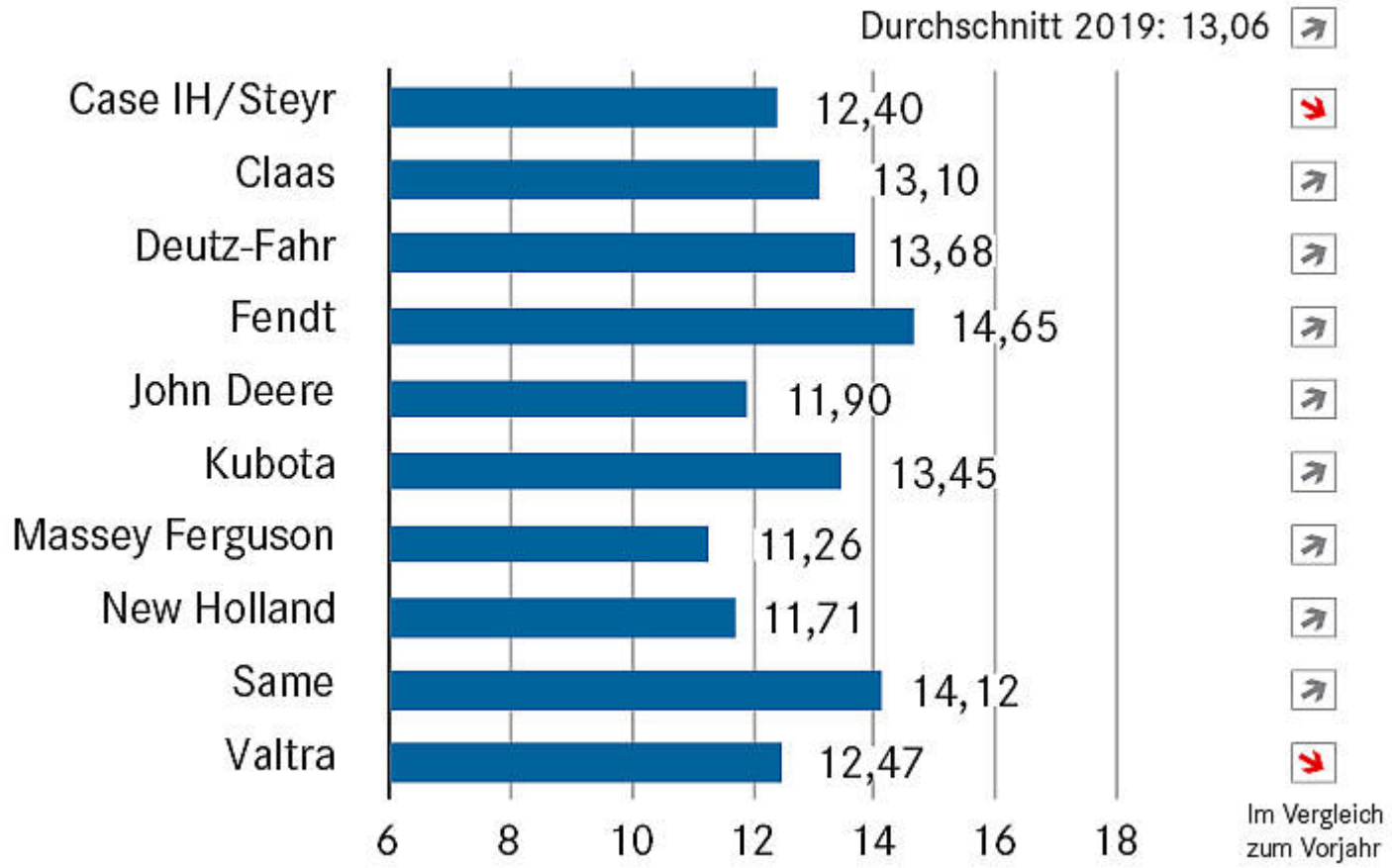
Quelle: Climmar

D Zufriedenheit mit Aftersales & Garantie



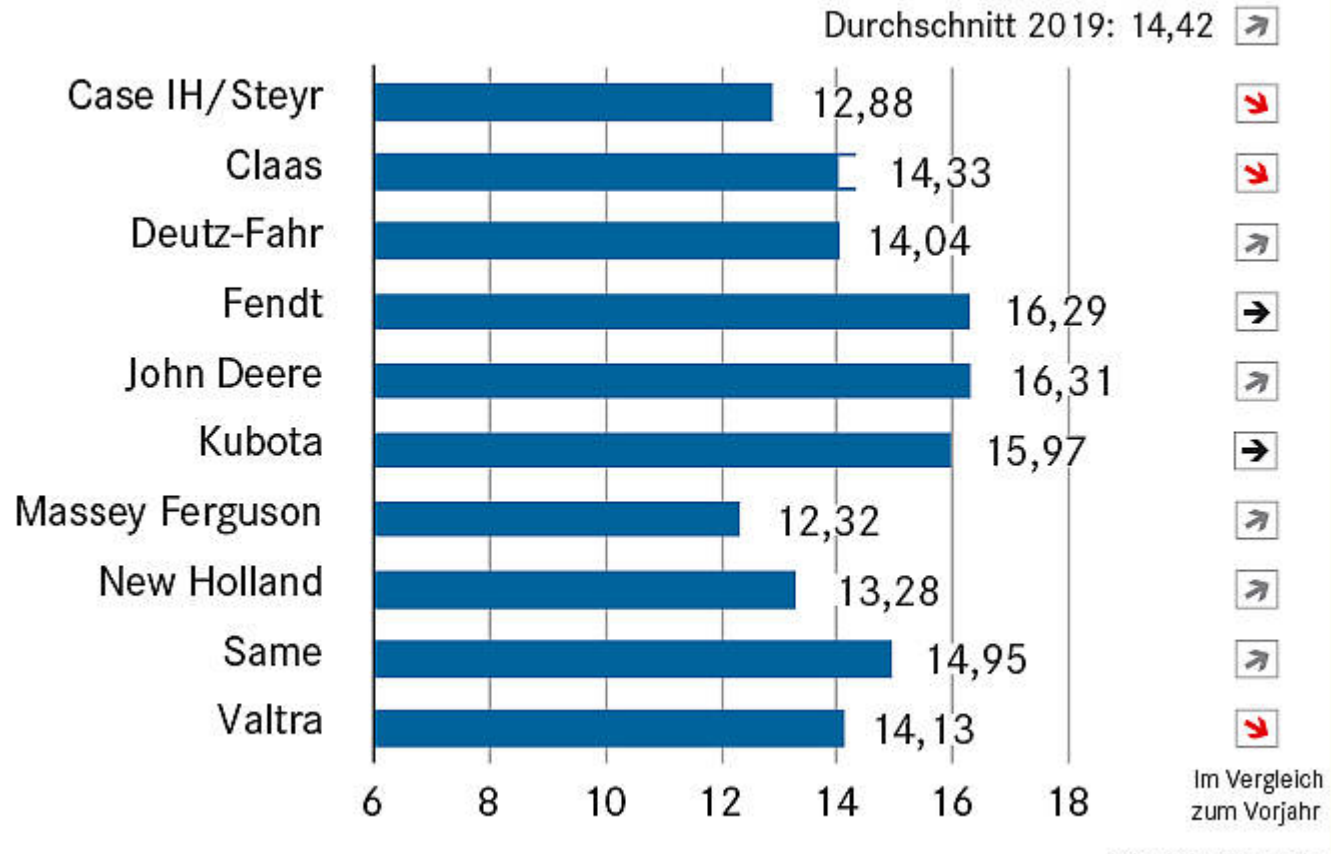
Quelle: Climmar

D Zufriedenheit mit Traktorenvermarktung



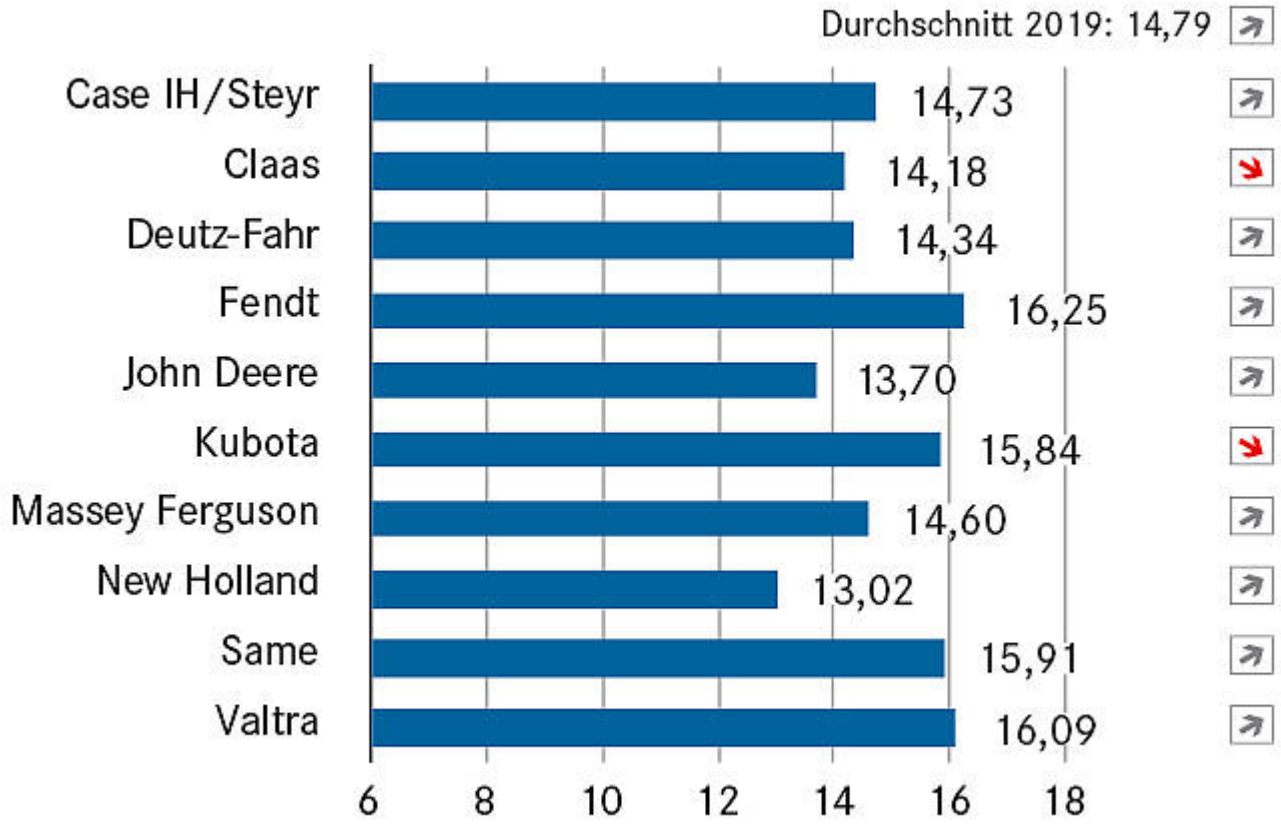
Quelle: Climmar

D Zufriedenheit mit Abwicklung & Zahlungsbedingungen



Quelle: Climmar

D Zufriedenheit mit der Hersteller-Händler-Beziehung



Quelle: Climmar