OSSERVATORIO FEDERAUTO 2022 | Il ruolo dei concessionari d'auto nell'esperienza dei consumatori

documento informativo completo

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: Format Research Srl (www.formatresearch.com)
Soggetto committente: Federauto – Federazione Italiana Concessionari d'Auto.

Soggetto acquirente: Federauto – Federazione Italiana Concessionari d'Auto.

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Dal 15 al 19 aprile 2022.

Mezzo di comunicazione[1]:

https://www.quattroruote.it/

www.ansa.it

http://motori.quotidiano.net

https://it.marketscreener.com/

https://www.agenzianova.com/

https://www.ruetir.com/

https://www.greencity.it/

[1] Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio.

Format Research s.r.l.
Sede Legale
Via Ugo Balzani 77
00162 Roma, Italia - REA 747042/rm

Tel +39.06.86.32.86.81,
fax +39.06.86.38.49.96

CF / P.IVA / REG.IMP.ROMA:
04268451004
Cap. Soc. € 25.850,00i.v.
www.formatresearch.com
info@formatresearch.com
format@pec.formatresearch.com

UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

https://readabiography.com/

Data di pubblicazione del sondaggio: 06/07/2022

Temi / fenomeni oggetto del soggetto:
Analisi del ruolo, della figura e dell'azione del concessionario nell'ambito della distribuzione auto in Italia in funzione dell'esperienza, delle attese e delle esigenze dei consumatori.

Popolazione di riferimento:
Consumatori italiani, con età superiore ai 25 anni.

Estensione territoriale del sondaggio: Italia.

Metodo di campionamento:

Campione rappresentativo dell'universo di riferimento.

Rappresentatività del campione[2]:

Campione rappresentativo di consumatori italiani, con età superiore ai 25 anni. Domini di studio del campione: Territorio (Nord, Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole); Classe di età (25-34 anni, 35-44 anni, 45-54 anni, 55-64 anni, più di 64 anni).

Metodo di raccolta delle informazioni:

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer assisted telephone interview*) Cawi (*Computer assisted web interview).*

Consistenza numerica del campione[3]:

Numerosità campionaria complessiva: 1117 casi (1117 interviste a buon fine). Sovra-ponderazione con un sub-campione di consumatori che negli scorsi cinque anni sono entrati in possesso di un'automobile (a qualsiasi titolo: proprietà, noleggio, leasing, ecc.) rivolgendosi ad un

[2] Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.
[3] Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate.

concessionario (200 casi); sub-campione di consumatori che negli scorsi cinque anni sono entrati in possesso di un'automobile (a qualsiasi titolo: proprietà, noleggio, leasing, ecc.) senza rivolgersi ad un concessionario (201 casi), ma facendo ricorso ad altri canali di vendita (succursali, multimarche, internet, dotazioni aziendali, ecc.). Intervallo di confidenza 95% (Errore ±4,0%).

Testo integrale di tutte le domande (questionario)

1. Negli ultimi 5 anni (dal 2017 a oggi), si è dotato di una nuova autovettura (*per l'intervistatore "o più di una"*)? *(Una risposta)*

- **Sì** **1**
- **No à *passa a D6*** **2**
- **auto fornita dall'azienda, dallo studio, etc à *passa a D6***

TOTALE RISPONDENTI 100%

5. Tramite quale canale di mercato si è dotato dell'auto/delle auto, ovvero a chi si è rivolto per l'acquisto/noleggio dell'autovettura? *(una risposta)*

A. **Concessionaria del marchio** **|__|**
B. **Rivenditore Plurimarca** **|__|**
C. **Piattaforme e-commerce per auto usate (es: Subito, Autoscout24, Automobile.it, ecc.)** **|__|**
D. **Piattaforme e-commerce specializzato in auto nuove/leasing/noleggio (Miacar, Leaseplan, ecc.)** **|__|**
E. **Acquisto diretto dal sito del casa produttrice** **|__|**
F. **Acquisto presso rivenditori all'estero** **|__|**
G. **Contatto diretto del privato (compare solo per auto usate)** **|__|**

TOTALE RISPONDENTI 35,9% (Rispondono coloro che si sono dotati di una nuova auto)

D1.A Per quale motivo non si è dotato di una nuova vettura? *(Una risposta)*

- **Non sto valutando né l'acquisto né il noleggio di una nuova auto, la mia va ancora bene** **1**
- **Penso di farlo nei prossimi anni** **2**
- **Ho fatto / intendo fare altre scelte per muovermi** **3**
- **Altro** **4**

TOTALE RISPONDENTI 64,2% (Rispondono coloro che non si sono dotati di un auto)

2. Di quale tipologia di auto si è dotato? *(Una risposta)*

- **Auto Benzina** **|__|**
- **Auto GPL/Metano** **|__|**
- **Auto Diesel** **|__|**
- **Auto Ibrida plug-in (la vettura può percorrere diversi km in** **|__|**

modalità esclusivamente elettrica ed essere ricaricata)

- **Auto Ibrida MILD (il motore supporta quello a combustione,** **|__|**

l'auto recupera energia in fase di frenata e di decelerazione)

- **Auto Elettrica** **|__|**

TOTALE RISPONDENTI 35,9% (Rispondono coloro che si sono dotati di una nuova auto)

2a. (Se non si è dotato di auto ibrida/elettrica Nei prossimi anni, sarebbe interessato alla dotazione di un'auto elettrica/ibrida? *(Una risposta)*

- **Decisamente si, sto valutando il suo acquisto** **|__|**
- **Probabilmente, ma solo tramite agevolazione/finanziamento dedicato** **|__|**
- **No, non la ritengo una soluzione utile dal punto di vista funzionale e ambientale** **|__|**
- **Decisamente no** **|__|**
- **Non saprei** **|__|**

TOTALE RISPONDENTI 30,9% (Rispondono coloro che si sono dotati di una nuova auto ma non ibrida o elettrica)

6. *(a tutti)* Acquisterebbe mai un'auto su internet (marketplace, piattaforme, siti) al pari di altri oggetto di uso quotidiano? *(Una risposta)*

- **Acquisto spesso su internet ma per l'auto preferisco un contatto diretto e personale 1**
- **Non utilizzo mai internet nei miei acquisì in generale, non mi fido. 2**
- **Si, trovo internet veloce e conveniente anche per l'auto 3**
- **Non saprei / non ci ho mai pensato 4**

TOTALE RISPONDENTI 100%

12. Come mai ha scelto di rivolgersi ad un concessionario invece di altri canali di mercato? *(Una risposta)*

- **Ho fiducia nel concessionario 1**
- **Maggiore facilità e assistenza nella gestione delle pratiche legate all'auto 2**
- **Il concessionario è in grado di prospettarmi una gamma di soluzioni di acquisto più ampia per le mie esigenze 3**
- **Altro 4**

TOTALE RISPONDENTI 17,9% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto hanno preferito rivolgersi ad un concessionario)

13. In base alla sua esperienza, su una scala da 0-10, quanto consiglierebbe ad altri di rivolgersi ad un concessionario qualora debbano dotarsi di un'auto? *(Una risposta da 0-10 dove 0=decisamente no, 10=Decisamente si)*

|__||__|

TOTALE RISPONDENTI 17,9% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto hanno preferito rivolgersi ad un concessionario)

14. Nel dettaglio, come valuta i seguenti aspetti su una scala da 0 a 10?

A. **Professionalità e competenza del personale del concessionario** |__||__|

B. **Prezzo (ovvero il trattamento economico complessivo che ho sostenuto rivolgendomi al concessionario)** |__||__|

C. **Assistenza e supporto nella scelta dell'autovettura** |__||__|
|__||__|

D. **Assistenza e supporto nella scelta dei servizi dei quali aveva bisogno collegati all'autovettura**

E. **Comprensione delle mie esigenze da parte del personale del concessionario** |__||__|

F. **Cortesia e disponibilità del personale del concessionario** |__||__|

G. **Assistenza per la gestione di problematiche quali la gestione del mio usato, permuta, rottamazione, etc.** |__||__|

H. **Gestione aspetti finanziari (assicurazione, finanziamento, immatricolazione ecc.)** |__||__|

TOTALE RISPONDENTI 17,9% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto hanno preferito rivolgersi ad un concessionario)

15. In quale dei seguenti ambiti il personale del concessionario che l'ha seguita ha contribuito ai fini dell'operazione, ovvero la ha supportata ai fino della scelta che poi ha compiuto? ***(max 3 risposte)***

A. **Aiuto nell'accesso di fondi e/o contributi** |__|

B. **Scelta del modello e personalizzazione della vettura** |__|

C. **Supporto nella modalità di acquisto (acquisto o noleggio)** |__|

D. **Personalizzazione del finanziamento / pagamento** |__|

E. **Gestione dell'usato (valutazione / rottamazione)** |__|

F. **Accesso a sconti e /o offerte presso il concessionario** |__|

G. **Assistenza post-vendita (riparazione, assicurazione, ricambi ecc.)** |__|

H. Altro |__|

I. Nessuno (mono) |__|

TOTALE RISPONDENTI 17,9% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto hanno preferito rivolgersi ad un concessionario)

24. Secondo la sua esperienza, Su una scala da 0-10 quanto si ritiene soddisfatto del canale di mercato usufruito per dotarsi di un'auto rispetto al caso in cui invece si fosse rivolto ad un concessionario? *(Una risposta da 0-10 dove 0=decisamente insoddisfatto, 10=Decisamente soddisfatto)*

|__||__|

TOTALE RISPONDENTI 18% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto si sono rivolti ad un altro canale)

25. Su una scala da 0-10 quanto consiglierebbe ad altri il canale di mercato usufruito per dotarsi di un'auto? *(Una risposta da 0-10 dove 0=decisamente insoddisfatto, 10=Decisamente soddisfatto)*

|__||__|

TOTALE RISPONDENTI 18% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto si sono rivolti ad un altro canale)

26. Nella sua opinione, Se si fosse rivolto al concessionario, avrebbe riscontrato delle difficoltà nella gestione dei seguenti aspetti? *(Una risposta per ciascun item 1= certamente si, 2= probabilmente Si, 3=probabilmente no)*

A. Aiuto nell'accesso di fondi e/o contributi |__|

B. Scelta del modello e personalizzazione della vettura |__|

C. Personalizzazione del finanziamento / pagamento |__|

D. Gestione dell'usato (valutazione / rottamazione) |__|

E. Accesso a sconti e /o offerte presso il concessionario |__|

F. Assistenza post-vendita (riparazione, assicurazione, ricambi ecc.) |__|

G. Altro |__|

TOTALE RISPONDENTI 18% (Rispondono coloro che per dotarsi di un auto si sono rivolti ad un altro canale)

(I dati sono riportati all'universo.)