

Was steht hinter der Auszeichnung „Beste Autohändler 2019“?

Bereits zum fünften Mal ermitteln AUTO BILD und die Statista GmbH die besten 1.000 Neu- und Gebrauchtwagenhändler in Deutschland, um privaten Autokäufern Orientierung in der regionalen Autohändler-Landschaft mit über 36.000 Händlern in Deutschland anzubieten. Die Top-Liste der besten 1.000 Autohändler wird, wie in den vergangenen Jahren, auf Basis der Urteile einer breiten Kundenbefragung und auf den Empfehlungen der Autohändler selbst erstellt.

Wer kann an der Befragung teilnehmen?

- **Autohändler**

Über 20.000 Autohändler werden von der Statista GmbH, dem unabhängigen Marktforschungsinstitut, per E-Mail zu einer Online-Befragung eingeladen. Die Autohändler haben dort die Möglichkeit, ihre Kollegen zu empfehlen. Unter den eingeladenen Händlern befinden sich u.a. die umsatzstärksten 6.000 sowie die in 2018 ausgezeichneten besten 1.000 Autohändler.

Die Liste der eingeladenen Händler wird sorgfältig über Unternehmensdatenbanken, Branchenverbände und Internetverzeichnisse recherchiert.

Zudem wird jedem Autohändler über autobild.de die Möglichkeit gegeben, an der Befragung teilzunehmen.

- **Kunden**

Kunden, die innerhalb der letzten drei Jahre ein Auto gekauft haben oder sich momentan aktiv über den Kauf eines neuen Autos informieren, werden über ein Online-Access-Panel befragt. Zudem hat jeder Kunde die Möglichkeit, über autobild.de Bewertungen abzugeben.

Insgesamt werden ca. 12.000 Kunden befragt.

Die Teilnahme an den Umfragen ist selbstverständlich kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen für die Teilnehmer. Die ausgesprochenen Empfehlungen und Bewertungen bleiben natürlich, auch AUTO BILD gegenüber, anonym und werden nur aggregiert ausgewertet.

Wann finden die Befragungen statt?

Die Kundenbefragungen finden im Zeitraum von November 2018 bis Januar 2019 und die Händlerbefragungen im Zeitraum von Dezember 2018 bis Januar 2019 statt.

Was wurde in der Befragung abgefragt?

- **Autohändler**

Die Händler können deutschlandweit alle ihnen bekannten Autohändler empfehlen, die sie selbst einem Kunden weiterempfehlen würden. Eigennennungen sind hierbei selbstverständlich nicht zulässig und werden in der Datenkontrolle und -validierung von Statista aussortiert und somit nicht gewertet.

- Kunden

Die Befragten können alle Autohäuser nennen, die sie kennen. Für die Autohäuser, mit denen sie bereits konkrete Erfahrungen gemacht haben, wird die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt. Zudem können die Kunden für jedes Autohaus Aussagen aus den folgenden vier Kategorien bewerten:

- Beratung: z.B. Auftreten und Kompetenz der Verkäufer
- Angebot: z.B. Transparenz von Informationen und Konditionen, Angebot von Probefahrten und Zusatzservices
- Preis: z.B. Preisniveau und Verhandlungsbereitschaft der Verkäufer
- Gesamtzufriedenheit: z.B. Wiederkaufswahrscheinlichkeit, Bewertung des After-Sales-Service

Welche Autohändler können empfohlen und bewertet werden?

In den Online-Befragungen können Händler und private Autokäufer jedes ihnen bekannte Autohaus empfehlen bzw. bewerten, so dass jedes Autohaus die Chance hat, in der Auswertung berücksichtigt zu werden. In der Befragung werden Autohäuser mit einem eigenen Standort in Deutschland berücksichtigt.

Als Unterstützung bei der Nennung der Autohäuser ist in den Fragebögen eine Longlist mit über 35.000 Autohändlern hinterlegt. Die Befragungsteilnehmer erhalten anhand einer Autovervollständigungsfunktion nach der Eingabe von mindestens 3 Buchstaben passende Vorschläge zu ihrer Eingabe. Alle nicht in der Longlist hinterlegten Autohändler können aber natürlich ebenfalls als freie Nennung genannt und bewertet werden.

Wie werden die „Besten Autohändler 2019“ ermittelt?

Die Händlerempfehlungen und Kundenurteile werden nach Abschluss der Feldphase in einem Scoringmodell zur Ermittlung der besten Autohändler 2019 zusammengeführt. Berücksichtigt werden darin für jeden Standort:

- Anzahl von Empfehlungen durch Händler
- Anzahl von Nennungen durch Kunden (Bekanntheit der Autohäuser)
- Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden
- Kundenbewertung in den vier Kategorien Beratung, Angebot, Preis und Gesamtzufriedenheit

Zu den Einzelaspekten der vier Kategorien werden die Teilnehmer gefragt, wie wichtig ihnen diese beim Autokauf sind. Auf Basis dieser Antworten werden die jeweiligen Aspekte in der Auswertung unterschiedlich gewichtet und in eine Gesamtnote (in Schulnoten) überführt.

Des Weiteren muss eine Mindestzahl an Bewertungen erreicht werden, damit das Autohaus bei der Ermittlung der besten Autohändler 2019 berücksichtigt wird.

Im Anschluss wird für jeden der besten 1.000 Händler das Neuwagen-Angebot nach PKW-Marken ermittelt. Die Recherche zur Ermittlung der jeweiligen Marken erfolgt über die Händlerwebseiten, die Händlersuchfunktion der einzelnen Marken, sowie telefonisch.