



Fendt und Kubota an der Spitze

DSI Traktoren | Die CLIMMAR hat die Ergebnisse des europäischen Dealer Satisfaction Index veröffentlicht. Dabei lieferten sich Fendt und Kubota ein Kopf-an-Kopf-Rennen.

Die europäischen Ergebnisse des Dealer Satisfaction Index (DSI – Händlerzufriedenheitsbarometer) haben vor einem Jahr durchaus für Aufmerksamkeit gesorgt. 2017 musste Fendt zum ersten mal auch auf europäischer Basis die Führungsposition an

Kubota abgeben. Seitdem hat Kubota seine Benotung (auf einer Skala von 1 bis 20, wobei 20 die bestmögliche Benotung darstellt) von 14,5 stabil gehalten und Fendt hat auf exakt denselben Wert aufgeholt (Note 2017 lag bei 13,8), nach einem Rück-

gang von 0,6 Punkten im letzten Jahr. Wir blicken diesmal also auf eine Doppelspitze. Die Platzierungen 3 und 4 teilen sich ebenfalls zwei Marken. Valtra (2017: 12,8) und John Deere (2017: 12,6) haben beide ihre Benotung verbessert und liegen nun bei 13,4. Case IH arbeitete sich von 12,1 auf 12,7. Claas bekam die Note 12,6 (2017: 12,8) und New Holland die 12,1 (2017: 12,4). Am stärksten zurück in dieser Umfrage ging es für Massey Ferguson. Deren Benotung war vergangenes Jahr noch bei 12,5 und liegt heute bei 11,6. Danach folgen noch die Marken Deutz mit 11,2 (2017: 11,6) und Same mit 10,4 (2017: 10,7).

tionen an der Umfrage teilgenommen. Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Italien, Polen, die Niederlande und das Vereinigte Königreich gehören schon seit Längerem zu den Teilnehmern. Neu hinzugekommen sind 2018 Österreich und Ungarn.

Die diesjährige DSI-Umfrage wurde im Juni und Juli 2018 durchgeführt und bewertet die Qualität der Beziehung zwischen Traktorlieferanten und ihren A-Händlern in 14 Punkten: Hierzu gehören unter anderem das Markenimage, die Verkaufsunterstützung bei Traktoren und bei Ersatzteilen, die Unterstützung beim Service und das Erstattungs-niveau bei Garantieleistungen. Auch die Meinung der Händler zum OEM-Management, zu den Zahlungs-

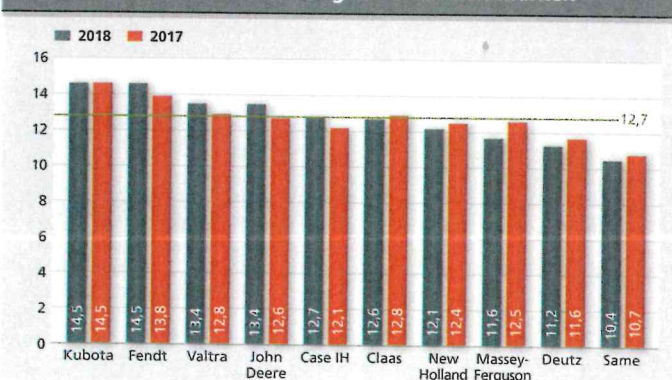
Übersicht 1 Teilnehmer an der Zufriedenheitsumfrage

Land	Antworten 2018	Antworten 2017	2018/2017
Frankreich	196	307	-36%
Österreich	44		
Polen	26	32	-19%
Belgien	50	58	-14%
Italien	93	181	-49%
Großbritannien	89	79	13%
Deutschland	221	274	-19%
Ungarn	28		
Dänemark	58	81	-28%
Niederlande	126	146	-14%
Europa	931	1 159	-19%

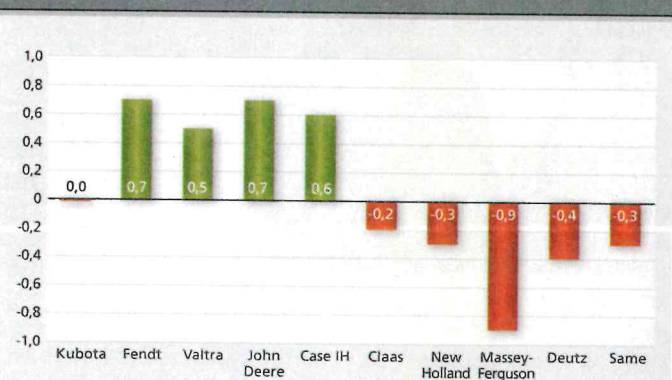
Zwei neue Nationen

Insgesamt haben Landmaschinen-Fachbetriebe aus zehn Na-

2 Durchschnittliche Bewertung der einzelnen Marken

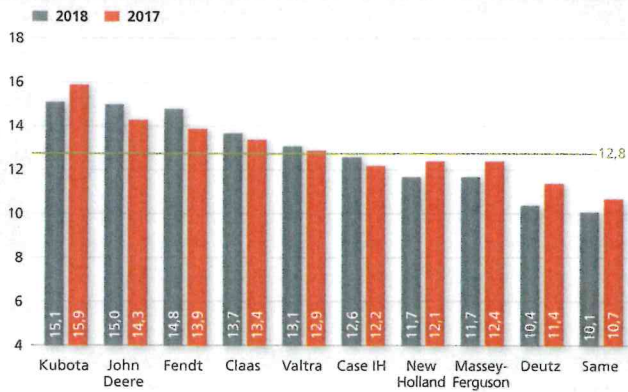


3 Entwicklung der einzelnen Marken 2018/17



Quelle Übersichten 1-7: CLIMMAR

4 After Sales Service und Garantie



bedingungen und dem Kosten-Nutzen-Verhältnis der Schulungen werden abgefragt. Weitere Noten gibt es unter anderem auf das Händler-/Lieferantenverhältnis, die Entwicklung des Maschinensortiments, die Finanzierung und den Diebstahlschutz.

An der diesjährigen Ausgabe nahmen 953 Händler teil. Trotz der beiden zusätzlichen Nationen sind das weniger als im Jahr 2017 (1 159). Man vermutet, dass dies teilweise mit der abnehmenden Zahl der A-Händler (der Zielgruppe bei der DSI-Befragung) sowie dem Datum der Umfrage (Juni und Juli anstatt im April) zusammenhängt.

2018 Ergebnisse

Der Gesamtmarkendurchschnitt, der Durchschnitt aller Faktoren, stieg um 0,1 Punkte auf 12,7 Punkte. Insgesamt ist beim DSI ein leichter Aufwärtstrend zu verzeichnen. Auf der anderen Seite gibt es große Unterschiede zwischen den Marken. Dies zeigt, wie wichtig es für einen

Händler und einen Hersteller ist, seine Position in den verschiedenen Punkten im Vergleich zum Durchschnitt zu sehen. Händler, die teilnehmen, können ihre Ergebnisse mit dem Durchschnitt für jeden spezifischen Punkt vergleichen. In den EU-Ergebnissen sind nur diejenigen Traktorenlieferanten/-marken aufgeführt, die in mindestens vier Ländern bewertet werden.

Bedeutsame Änderungen

Verglichen mit den Durchschnittswerten des letzten Jahres können wir zu dem Schluss kommen, dass es eine deutliche positive Entwicklung gibt bei:

- **Finanzierungsangebote:** von 11,1 Punkten im Jahr 2017 auf 11,5 Punkte im Jahr 2018.
- **Diebstahlschutz:** von 8,3 auf 8,9 Punkte, Rentabilitätsbeitrag: von 11,9 auf 12,1 Punkte im Jahr 2018.

CLIMMAR freut sich über diesen Fortschritt, wird aber auch die Traktorhersteller dazu er-

5 Entwicklung der einzelnen Marken 2018/17



mutigen, ihre Leistung weiter zu verbessern, da die Durchschnittswerte immer noch weit vom Maximum von 18 Punkten entfernt sind. Alle anderen Leistungsindikatoren schnitten in 2018 und 2017 ähnlich ab, mit Ausnahme der Bereitschaft der Zulieferer, ihre Schwachpunkte zu verbessern. Dieser Indikator erzielte im Jahr 2018 durchschnittlich 11,6 Punkte. Ein Rückgang um 0,2 Punkte gegenüber 2017 (11,8 Punkte). Für CLIMMAR ist dies eine wichtige Warnung, um im aktiven Dialog mit den Lieferanten von Traktoren zu bleiben, um eine bessere Händlerzufriedenheit im Jahr 2019 anzustreben.

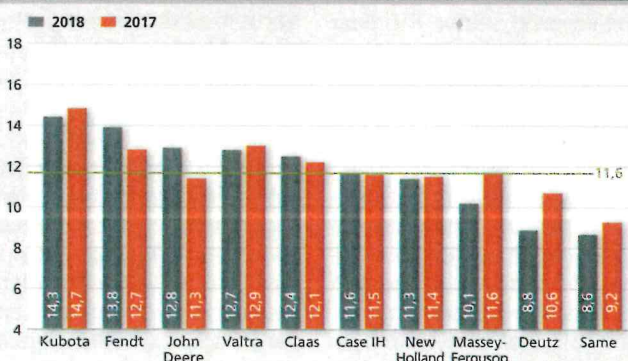
Der CLIMMAR-Index: Konjunkturzyklus auf einen Blick

Auf ihrem Jahreskongress im Oktober 2018 in Prag erlebten 15 nationale Mitgliedsverbände eine Weltpremiere, als der neue „CLIMMAR-Index“ erstmals gezeigt wurde. Der Index beschreibt die aktuelle Händler-

und Dienstleistungssituation in fast 19 000 Unternehmen in 16 Mitgliedsländern auf einen Blick in einer einzigen Zahl. Der neue CLIMMAR-Index wird auf Basis von Ländergewichtungen der aktuellen und erwarteten Umsatz- und Investitionssituation erstellt. Sie kann sich in einer Bandbreite zwischen +3 (da wäre alles am besten überall) bis -3 (das würde den absoluten negativen Datensatz bedeuten) bewegen. Der Inhalt leitet sich aus den von CLIMMAR veröffentlichten Umfragen zu Halbjahresberichten ab.

Der CLIMMAR-Index weist aktuell einen Wert von +0,61 auf, hat jedoch im vergangenen Jahr einen Höchststand überschritten. Dies hängt von der aktuellen Situation in Europa ab. CLIMMAR-Präsident Erik Hogervorst brachte seine Zufriedenheit zum Ausdruck: „Dieser CLIMMAR-Index ist der erste und einzige Branchenwert in Europa, der den Geschäftszyklus für europäische Landmaschinenhändler darstellt.“

6 Wollen Lieferanten die Schwachpunkte verbessern



7 Entwicklung der einzelnen Marken 2018/17

