

13 PAŹDZIERNIKA 2020

LEXUS WYGRYWA PO RAZ DRUGI Z RZĘDU W WIELKIM TEŚCIE SALONÓW

Sieć dealerska Lexusa zwyciężyła w Wielkim Teście Salonów 2020 organizowanym przez tygodnik Auto Świat i firmę badawczą Kantar. Lexus zajął pierwsze miejsce w kategorii marek premium drugi rok z rzędu.

W tym roku epidemia COVID-19 zmieniła zasady pracy wszystkich placówek obsługujących klientów, w tym salonów sprzedaży aut. Najgorzej było na początku pandemii – w marcu i kwietniu.

Ulice się wyludniły, większość ludzi pozostawała w domach i mało kto myślał o zakupie nowego samochodu. W kwietniu z polskich salonów wyjechało zaledwie 17,8 tys. nowych aut. To oznaczało zapaść sprzedaży. Dla porównania, przed pandemią miesięczna sprzedaż wynosiła 40-43 tys. pojazdów. W maju sprzedaż nowych samochodów nieco wzrosła – do 24,6 tys. egzemplarzy. W porównaniu z dobrym dla branży motoryzacyjnej rokiem 2019 tegoroczny spadek sprzedaży (po 7 miesiącach) wyniósł 105 tys. aut, czyli 32 procent.

Po początkowym szoku dealerzy zaczęli szukać możliwości działania w zmienionych warunkach, dostosowując się do obostrzeń. Pojawiły się informacje o zabezpieczeniach w salonach, o dezynfekcji aut po każdej prezentacji, a także o możliwości wirtualnej prezentacji samochodów, np. w czasie wideokonferencji. Z tego powodu w tegorocznym Wielkim Teście Salonów „tajemniczy klienci” nie odwiedzali stacji dealerskich osobiście, lecz skupili się na

wirtualnym kontakcie klienta z salonem, wideoprezentacjach wybranych aut, możliwości sfinansowania ich zakupu i możliwościach odbycia jazd testowych.

Priorytetem dla audytorów była próba uzyskania połączenia wideo z wybranymi salonami poszczególnych marek. W warunkach ograniczeń związanych z zagrożeniem koronawirusem kontakt online klienta z salonem jest najlepszym rozwiązaniem. Wśród marek premium najlepiej poradził sobie z tym Lexus, osiągając 100-procentowy rezultat i 10-procentową przewagę nad marką zajmującą drugie miejsce.