

# **VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ V PRAZE A STŘEDOČESKÉM KRAJI**

Květen 2012

# OBSAH

---

- Východisko a cíl výzkumu
- Hlavní závěry
- Výsledky výzkumu
  - Znalost autobazarů
  - Vnímání autobazarů
  - Hodnocení autobazarů
  - Nákup a prodej vozů v autobazarech
- Metodologie



# VÝCHODISKO A CÍL VÝZKUMU

---

- Společnost MÉDEA RESEARCH připravila výzkum mapující vnímání a postoje stávajících a potenciálních zákazníků autobazarů v rámci Prahy a Středočeského kraje.
- Cílem výzkumu bylo:
  - Zjistit postoje a vnímání vůči jednotlivým autobazarům v Praze a Středočeském kraji
  - Poznat faktory ovlivňující nákup ojetého vozu a výběr autobazaru



# HLAVNÍ ZÁVĚRY

---

## ● Znalost autobazarů

- Nejznámějším autobazarem v Praze a Středočeském kraji je AAA Auto, následovaný Auto ESA.

## ● Vnímání a hodnocení autobazarů

- Auto ESA byl nejčastěji uváděn jako autobazar s kvalitními auty a kvalitními službami, výhodnými cenami, příjemným personálem, seriózním chováním a jako autobazar, který není vnímán v souvislosti s přetáčením tachometrů a uváděním nepravdivých či matoucích cen.
- AAA Auto je nejpozitivněji vnímán z hlediska nejširší nabídky vozů a příjemného prostředí autobazaru. Negativní vnímání autobazaru spočívá nejvíce v agresivním jednání, uvádění nepravdivých, matoucích cen a klamavého jednání vůči zákazníkům (včetně přetáčení tachometrů).
- Z hlediska poctivosti jednání byl nejlépe vnímán autobazar Andy Auta.
- Celkově nejlépe vnímaným autobazarem je Auto ESA. Auto ESA byl rovněž nejlépe hodnocen ve většině sledovaných aspektů.

## ● Nákup a prodej vozů v autobazarech

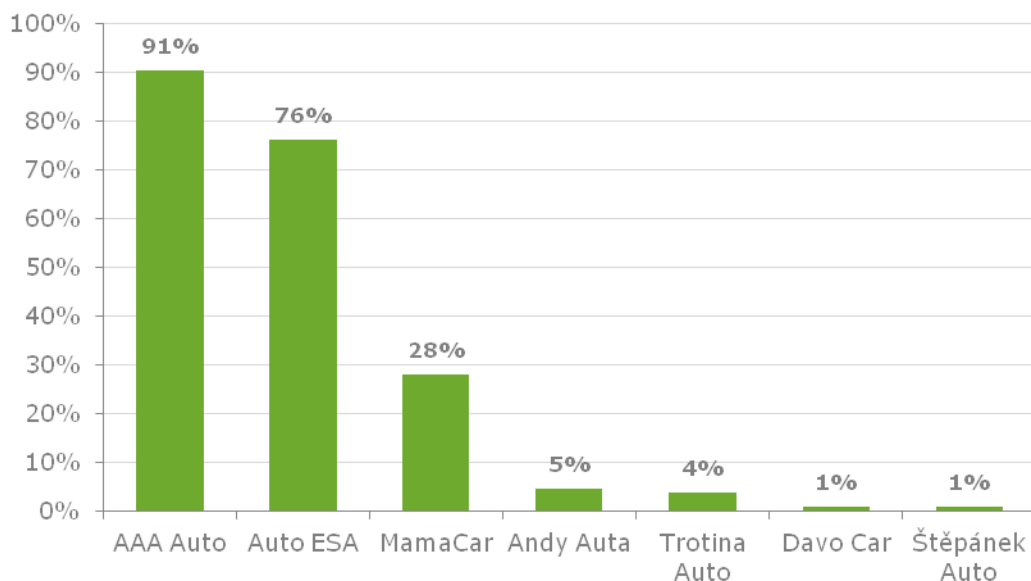
- O nákupu ojetého vozu někdy uvažovalo 2/3 lidí, přičemž stěžejním faktorem při koupi ojetého vozu je cena a technický stav vozidla.
- Více než polovina osob někdy uvažovala o nákupu vozu v autobazaru. O prodeji vozu do autobazaru uvažovala zhruba polovina osob.

# ZNALOST AUTOBAZARŮ

# ZNALOST AUTOBAZARŮ

## MEZI NEJZNÁMĚJŠÍ AUTOBAZARY PATŘÍ AAA AUTO A AUTO ESA

Nyní vám budu číst jednotlivé názvy autobazarů. Uved'te, prosím, které z nich znáte. Případně uved'te, jaké další vás napadají.



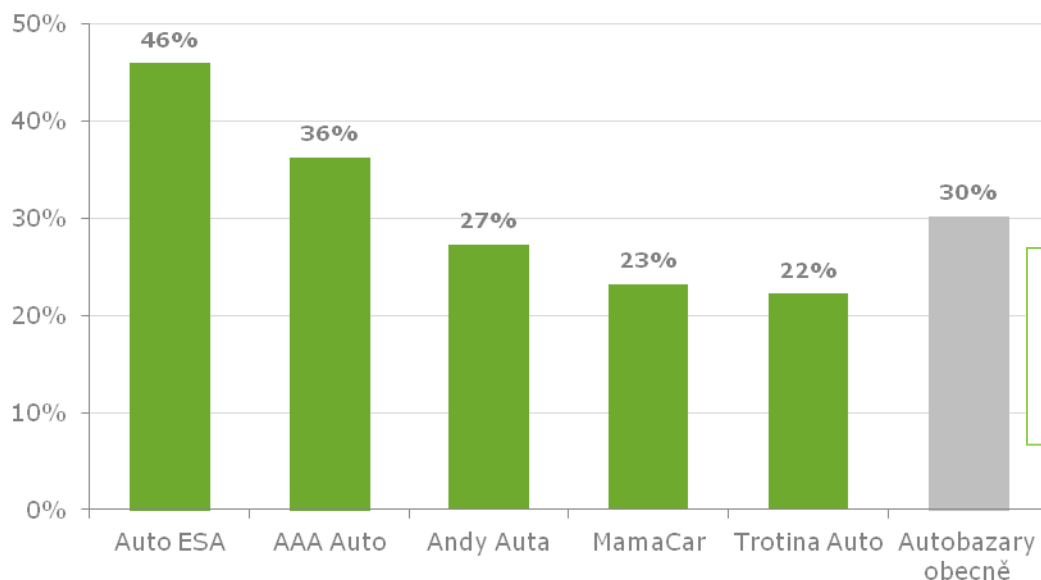
- Autobazar AAA Auto je nejznámějším autobazarem (91 %).
- Druhým nejznámějším autobazarem je Auto ESA (76 %).
- 28 % zná MamaCar, ostatní autobazary zná pouze malý zlomek lidí.

# CELKOVÉ VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ

# CELKOVÉ VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ

## AUTO ESA JE NEJLÉPE VNÍMANÝM AUTOBAZAREM

**Jak celkově vnímáte následující autobazary?**  
*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě pozitivně“ a „spíše pozitivně“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

- Celkově nejlépe vnímaným autobazarem je Auto ESA, s poměrně značným rozdílem následuje AAA Auto.
- Auto ESA je vnímáno o 16 p. b. pozitivněji než autobazary obecně, AAA Auto o 6 p. b. než autobazary obecně.



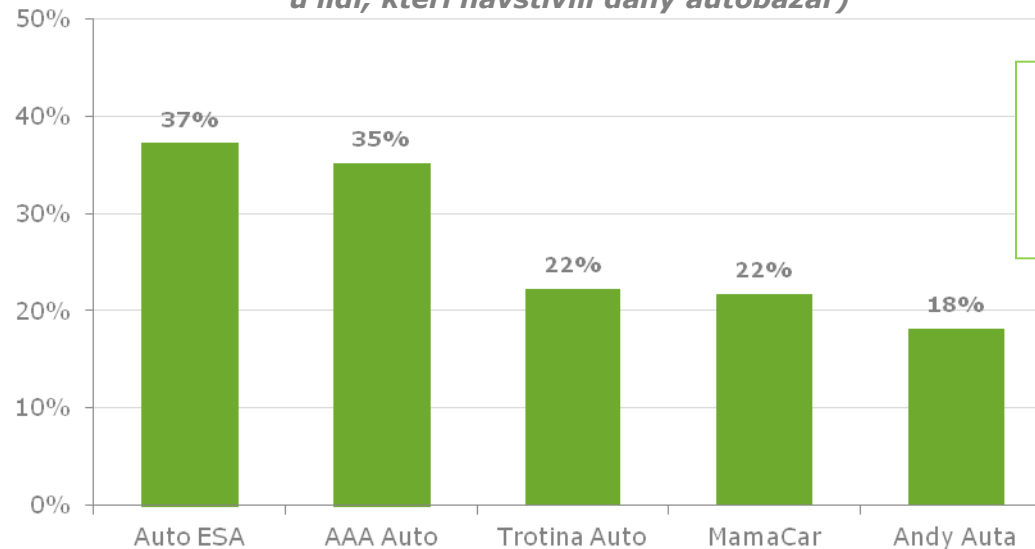
# DETAILNÍ VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – KVALITA AUT, SLUŽEB

## AUTO ESA JE AUTOBAZAREM S NEJKVALITNĚJŠÍMI AUTY A SLUŽBAMI

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že daný autobazar nabízí kvalitní auta, kvalitní služby?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

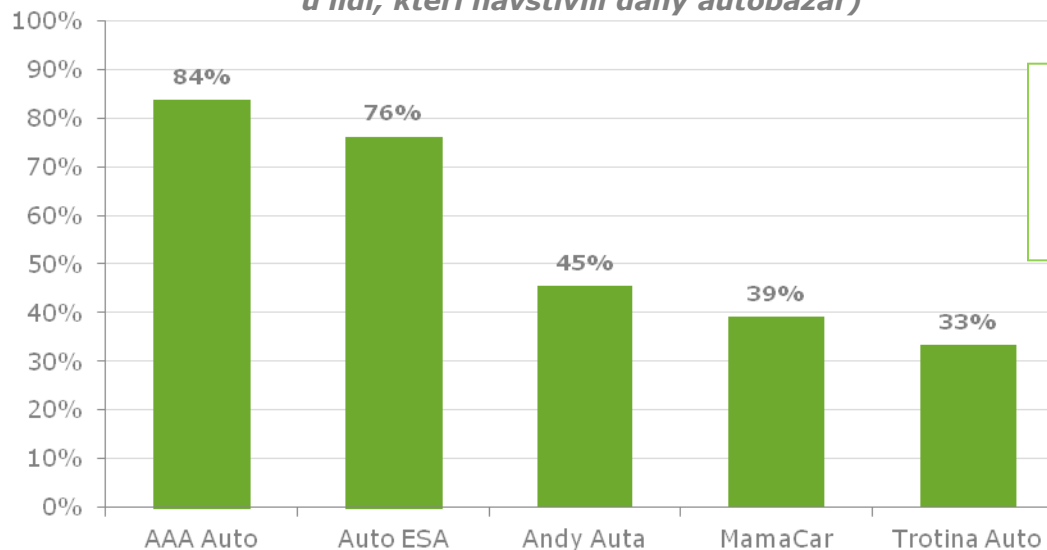
- Kvalitní auta a služby podle respondentů nabízí nejvíce Auto ESA (37 %), následovaný AAA Auto.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – NABÍDKA VOZŮ

## ŠIROKOU NABÍDKU VOZŮ MÁ PODLE RESPONDENTŮ NEJVÍCE AAA AUTO

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že daný autobazar má širokou nabídku vozů?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

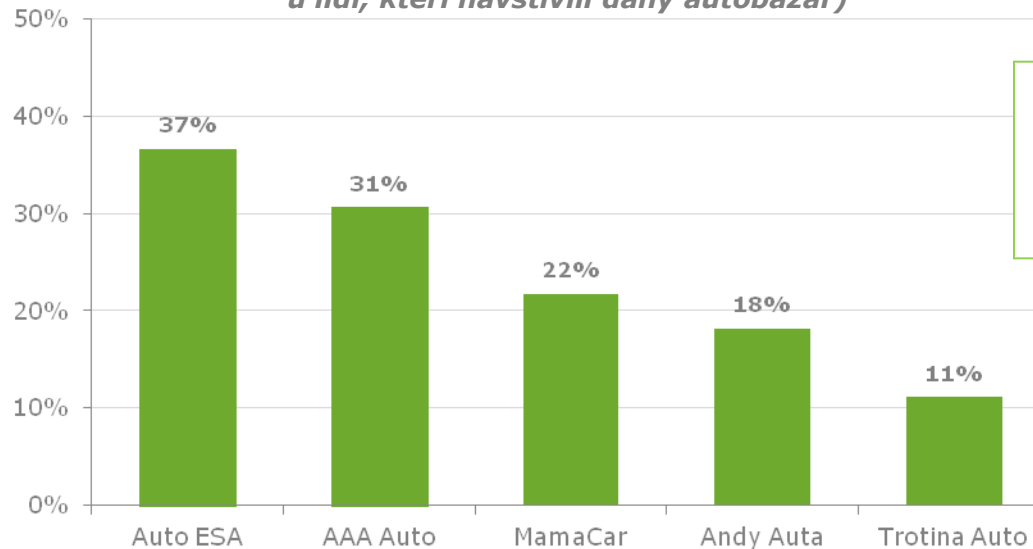
- 84 % souhlasilo s tvrzením, že autobazar AAA Auto nabízí širokou nabídku vozů, následovaný Auto ESA se 76%.
- Další autobazary jsou vnímány v tomto hodnocení převážně negativně.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – VÝHODNÉ CENY VOZŮ

## AUTA ZA VÝHODNÉ CENY NABÍZÍ NEJVÍCE AUTO ESA

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že daný autobazar prodává auta za výhodné ceny?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



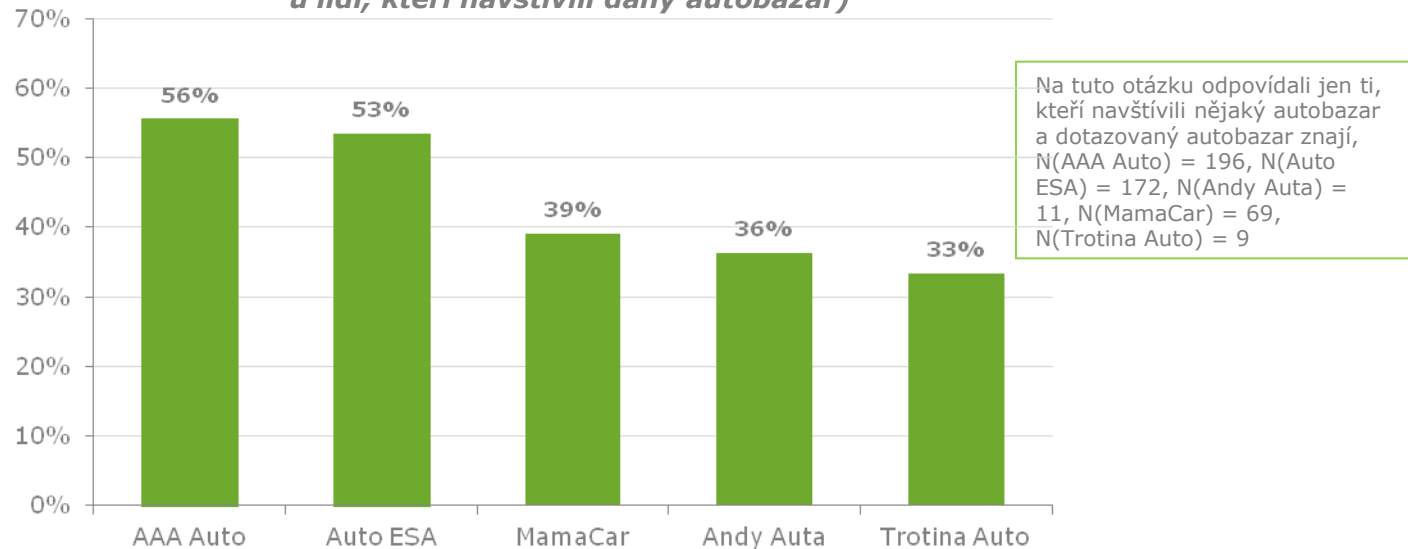
Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

- 37 % souhlasilo s tvrzením, že autobazar Auto ESA nabízí auta za výhodné ceny, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – PROSTŘEDÍ

## PROSTŘEDÍ AUTOBAZARU JE PŘÍZNIVÉ PŘEDEVŠÍM V AAA AUTO

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že prostředí daného autobazaru na vás působí příznivě?**  
*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



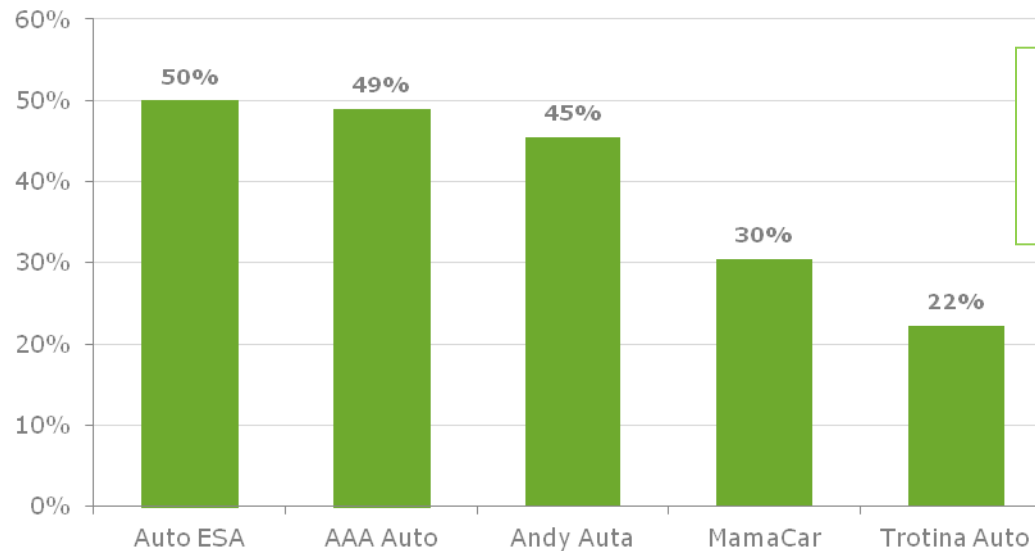
- 56 % souhlasilo s tvrzením, že prostředí autobazaru AAA Auto na ně působí příznivě.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – PERSONÁL

## PŘÍJEMNÝ PERSONÁL JE PŘEDEVŠÍM V AUTO ESA

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru je příjemný personál?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

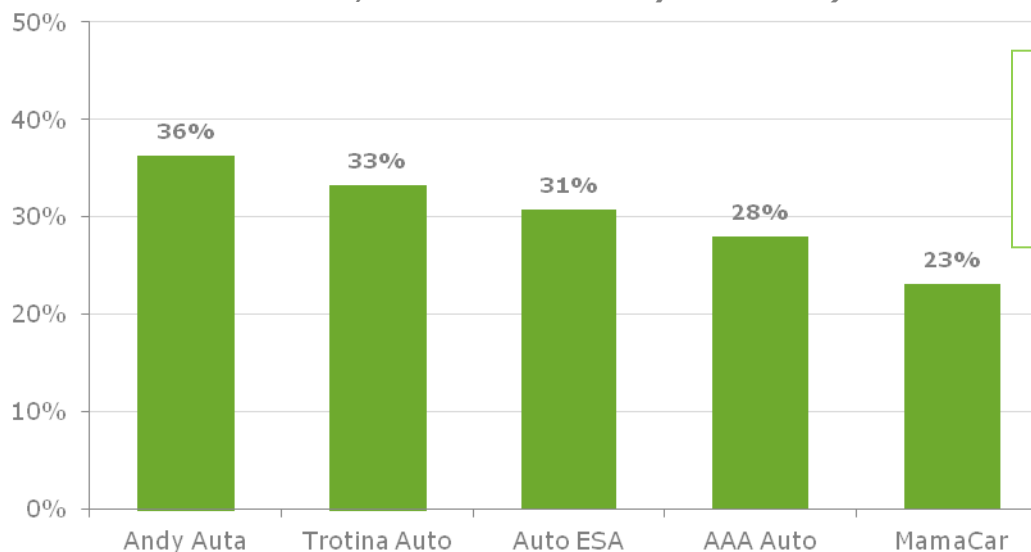
- 50 % souhlasilo s tvrzením, že v autobazaru Auto ESA pracuje příjemný personál.
- 49 % souhlasilo s tvrzením, že příjemný personál je v AAA Auto.
- Pro 45 % je příjemný personál v Andy Auta.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – POCTIVOST JEDNÁNÍ

## V BAZARU ANDY AUTA JEDNAJÍ NEJPOCTIVĚJI

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru jednají poctivě?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

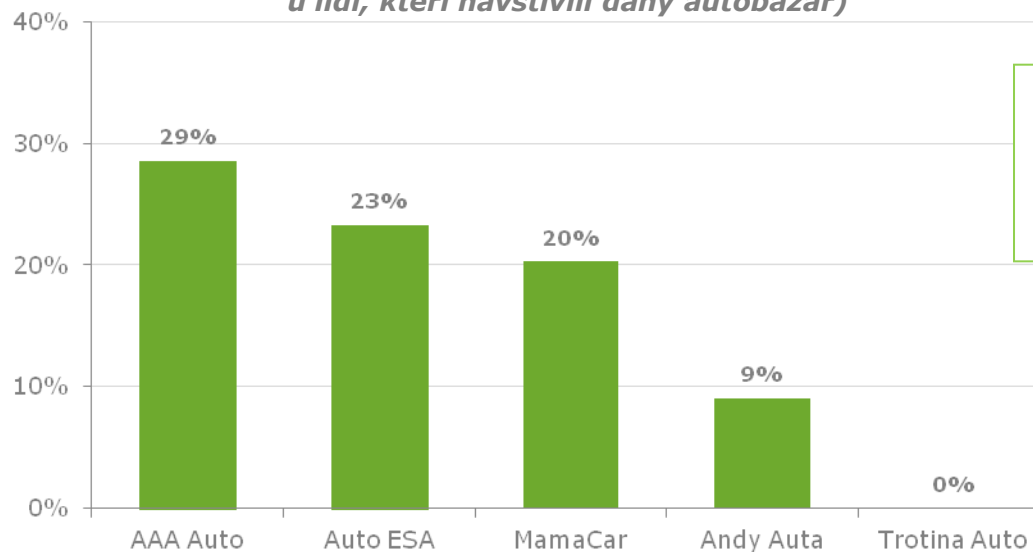
- Největší podíl respondentů souhlasil s tím, že poctivě jednají v Andy Auta (36 %) a Trotina Auto (33 %).
- 31 % souhlasilo s tím, že poctivě jednají v Auto ESA, 28 % v AAA Auto a 23 % v MamaCar.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – PŘETÁČENÍ TACHOMETRŮ (SOUHLAS)

## V AAA AUTO SE NEJVÍCE PŘETÁČÍ TACHOMETRY

Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru přetáčí tachometry?

(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

- 29 % souhlasilo s tvrzením, že v autobazaru AAA Auto přetáčí tachometry, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.

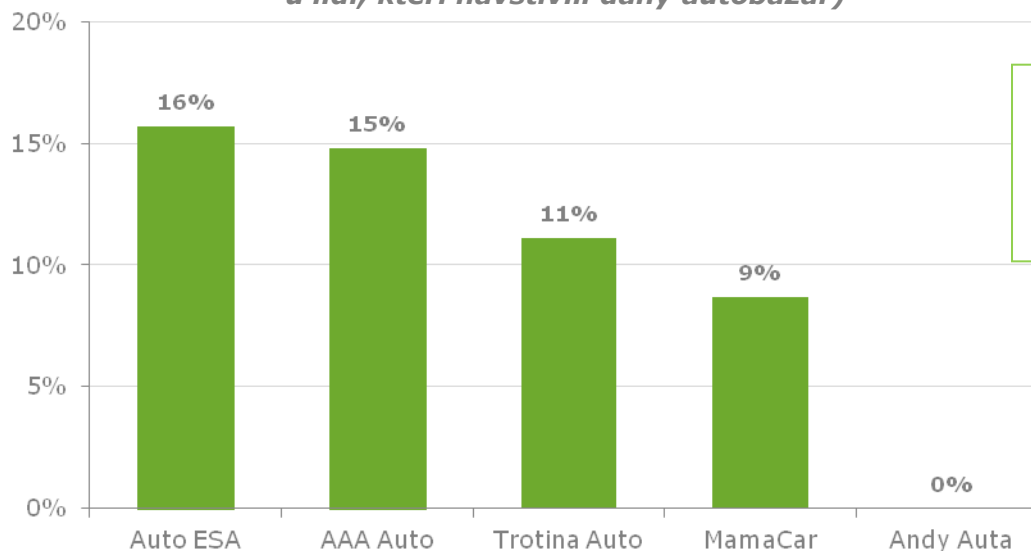


# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – PŘETÁČENÍ TACHOMETRŮ (NESOUHLAS)

PŘETÁČENÍ TACHOMETRŮ SE NEJMÉNĚ TÝKÁ AUTOBAZARU AUTO ESA

Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru  
přetáčí tachometry?

(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě nesouhlasím“ a „spíše nesouhlasím“  
u lidí, kteří navštívili daný autobazar)



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

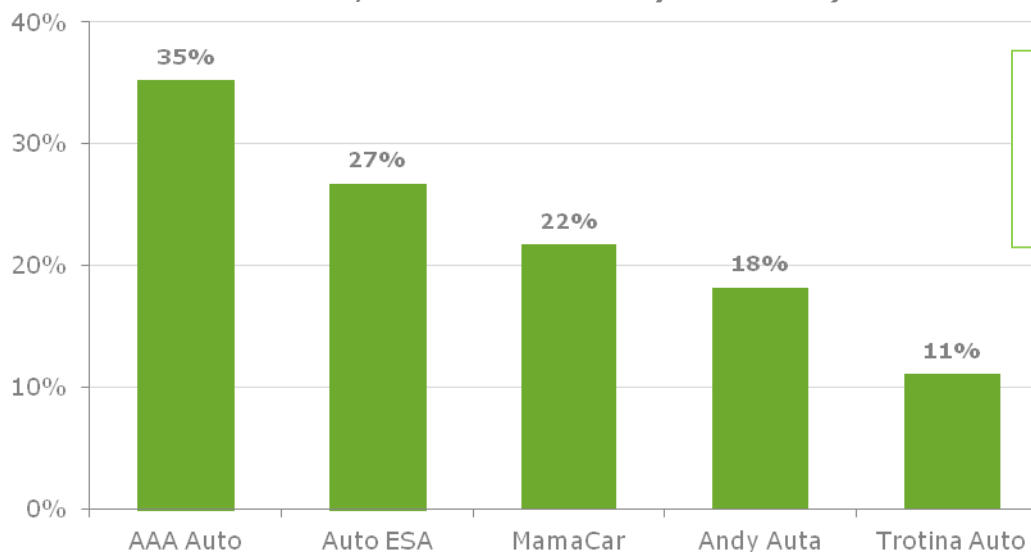
- 16% podíl, tedy největší podíl respondentů, nesouhlasil s tvrzením, že se v Auto ESA přetáčejí tachometry.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – KLAMÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ (SOUHLAS)

Z HLEDISKA KLAMÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ JE NA PRVNÍM MÍSTĚ AAA AUTO

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru  
klamou zákazníky?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“  
u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

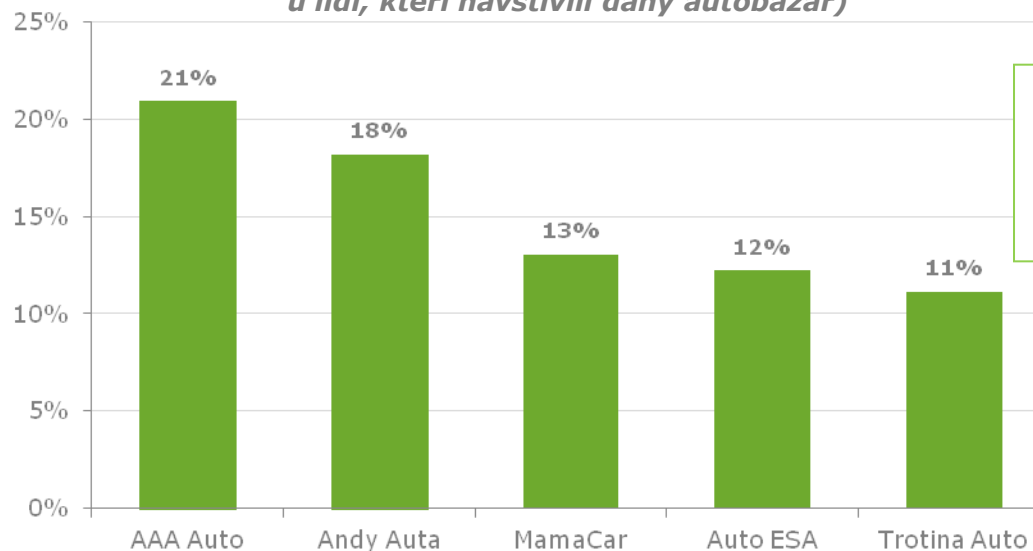
- 35 % souhlasilo s tvrzením, že v autobazaru AAA Auto klamou zákazníky, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.
- Ostatní autobazary mají od AAA Auto značný odstup.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – AGRESIVNÍ JEDNÁNÍ (SOUHLAS)

## NEJAGRESIVNĚJI JEDNAJÍ V AAA AUTO

Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru jsou  
v jednání příliš agresivní?

(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“  
u lidí, kteří navštívili daný autobazar)



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

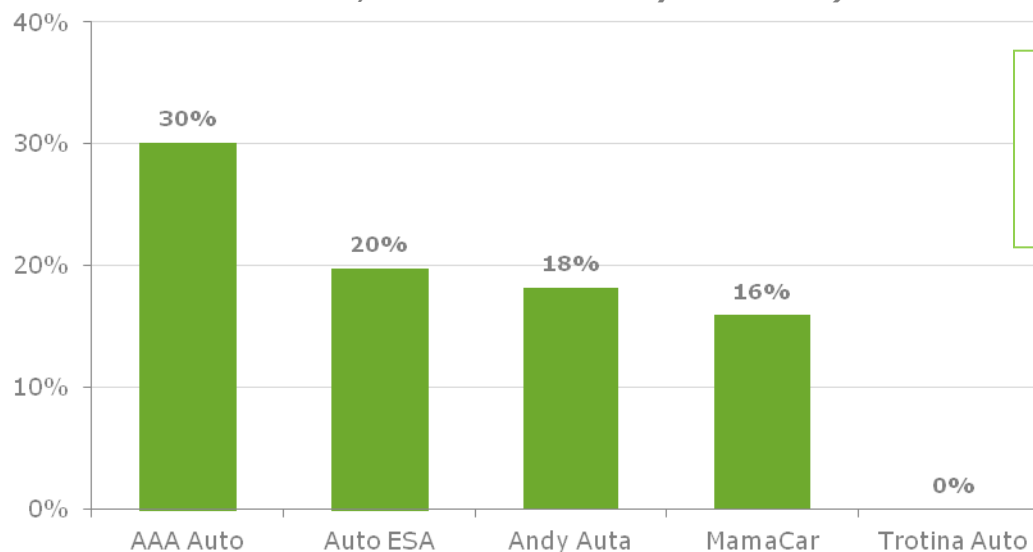
- 21 % lidí souhlasilo s tvrzením, že v AAA Auto jsou v jednání příliš agresivní (nejvyšší podíl).

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – NEPRAVDIVÉ, MATOUCÍ CENY (SOUHLAS)

## MATOUČÍ A NEPRAVDIVÉ CENY UVÁDÍ PŘEDEVŠÍM AAA AUTO

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru uvádějí matoucí nebo nepravdivé ceny?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě souhlasím“ a „spíše souhlasím“ u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

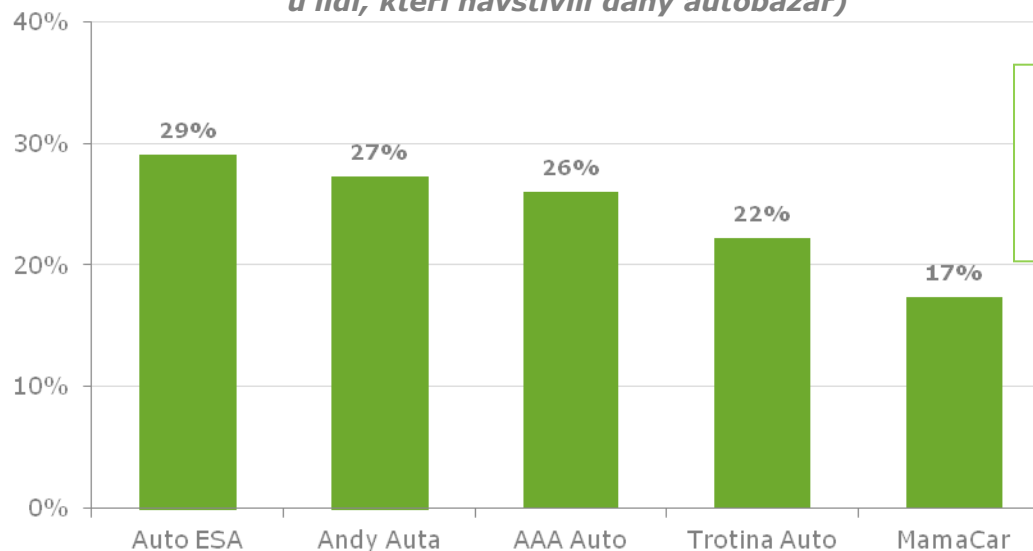
- Největší podíl osob (30 %) souhlasil s tvrzením, že v autobazaru AAA Auto uvádějí matoucí nebo nepravdivé ceny.

# VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ – NEPRAVDIVÉ, MATOUCÍ CENY (NESOUHLAS)

AUTO ESA ZE VŠECH AUTOBAZARŮ NEJMÉNĚ UVÁDÍ NEPRAVDIVÉ CENY

**Do jaké míry souhlasíte s tvrzením, že v daném autobazaru  
uvádějí matoucí nebo nepravdivé ceny?**

*(graf znázorňuje součet odpovědí „určitě nesouhlasím“ a „spíše nesouhlasím“  
u lidí, kteří navštívili daný autobazar)*



Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auta) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

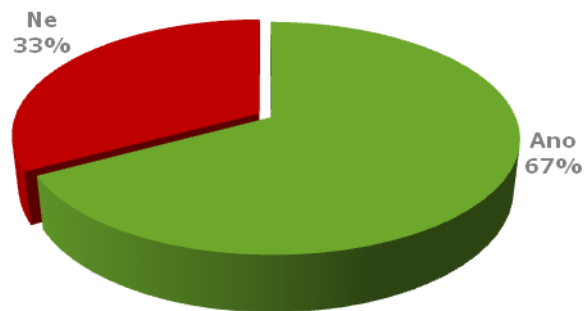
- 29 % nesouhlasilo s tvrzením, že se v Auto ESA uvádějí matoucí nebo nepříznivé ceny, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.

# NÁKUP A PRODEJ VOZŮ V AUTOBAZARECH

# ÚVAHY O NÁKUPU OJETÉHO VOZU

2/3 LIDÍ NĚKDY UVAŽOVALO O NÁKUPU OJETÉHO VOZU

Uvažoval(a) jste někdy o nákupu ojetého vozu?



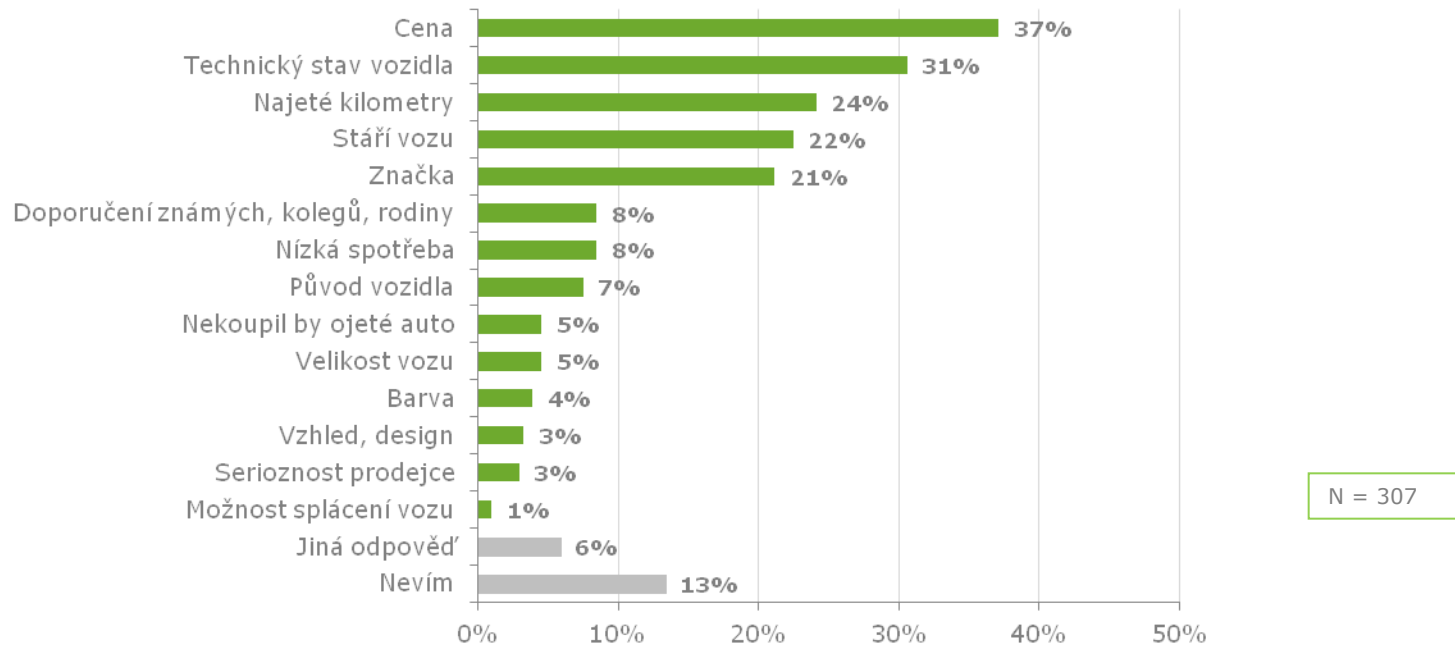
N = 307

- 67 % oslovených osob někdy uvažovalo o nákupu ojetého vozu.
- Třetina o nákupu ojetého vozu nikdy neuvažovala.

# FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ NÁKUP OJETÉHO VOZU

## PŘI NÁKUPU OJETÉHO VOZU JE NEJDŮLEŽITĚJŠÍM FAKTOREM CENA

Na základě jakých faktorů byste se rozhodoval(a) při nákupu ojetého vozu?



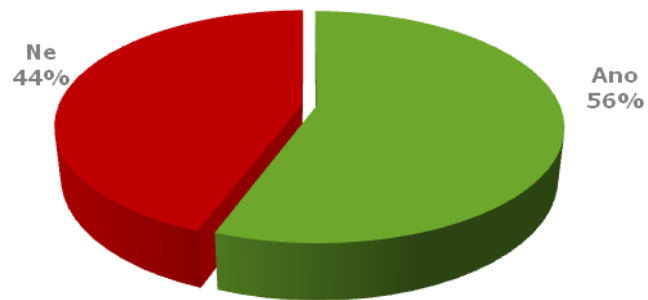
- Pro 37 % lidí je nejdůležitějším faktorem při nákupu ojetého vozu cena.
- Dalšími faktory, které mají podstatný vliv při rozhodování o nákupu ojetého vozu, jsou technický stav vozidla (31 %), najeté kilometry (24 %), stáří vozu (22 %) a značka vozu (21 %).
- Ostatní faktory nepřesáhly hranici 10 %.
- 13 % dotázaných nevědělo, co by je při nákupu ojetého vozu ovlivnilo.



# ÚVAHY O NÁKUPU VOZU V AUTOBAZARU

NADPOLOVIČNÍ VĚTŠINA NĚKDY UVAŽOVALA O KOUPI VOZU V AUTOBAZARU

Uvažoval(a) jste někdy o nákupu vozu v autobazaru?



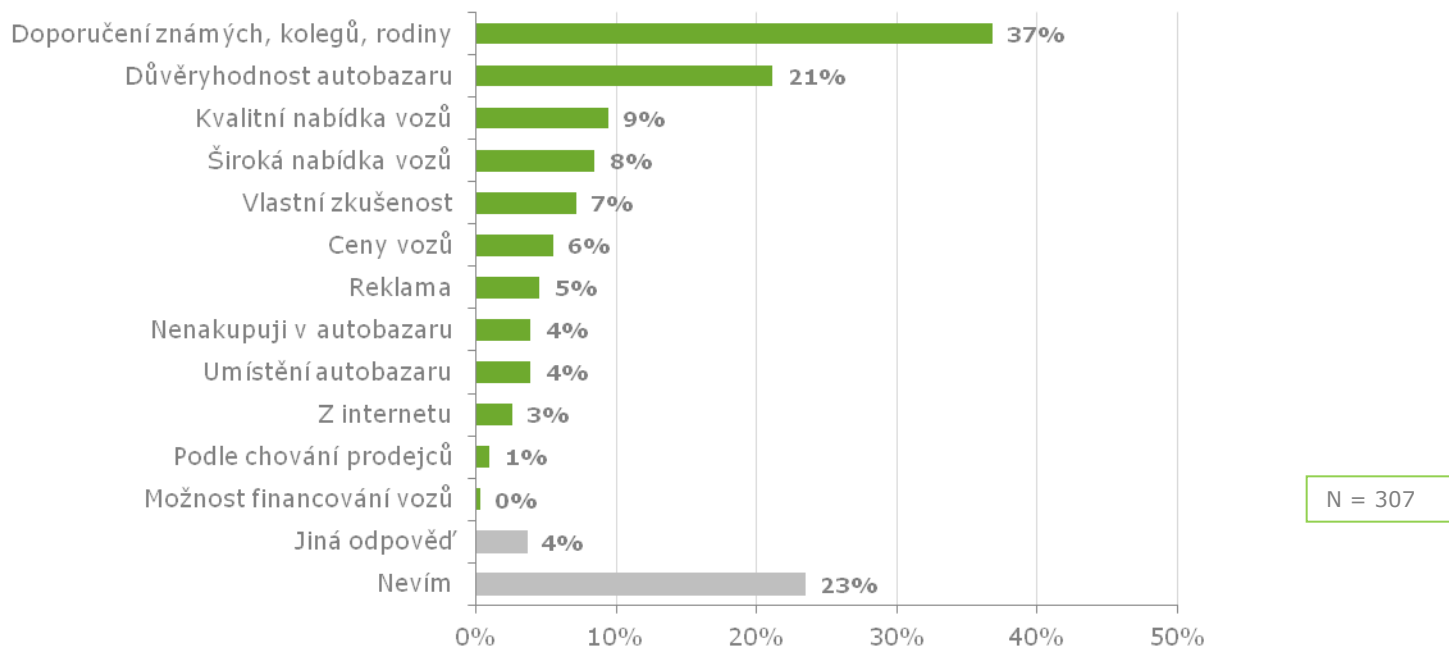
N = 307

- 56 % někdy uvažovalo o nákupu vozu v autobazaru.
- 44 % o koupi vozu v autobazaru nikdy neuvažovalo.

# FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝBĚR AUTOBAZARU PŘI NÁKUPU VOZU

PŘI VÝBĚRU AUTOBAZARU SE LIDÉ ROZHODUJÍ NA ZÁKLADĚ DOPORUČENÍ

Na základě jakých faktorů byste se rozhodoval(a) pro konkrétní autobazar?



- Nejdůležitějším faktorem ovlivňujícím volbu konkrétního autobazaru při koupi auta je doporučení známých, kolegů nebo rodiny (37 %).
- Pro 21 % by hrála podstatnou roli při výběru autobazaru důvěryhodnost autobazaru.
- Další faktory nepřesáhly hranici 10 %.
- 23 % odpovědělo „nevím“.

# ÚVAHY O PRODEJI VOZU V AUTOBAZARU

## POLOVINA NĚKDY UVAŽOVALA O PRODEJI VOZU V AUTOBAZARU

Uvažoval(a) jste někdy o prodeji vozu v autobazaru?



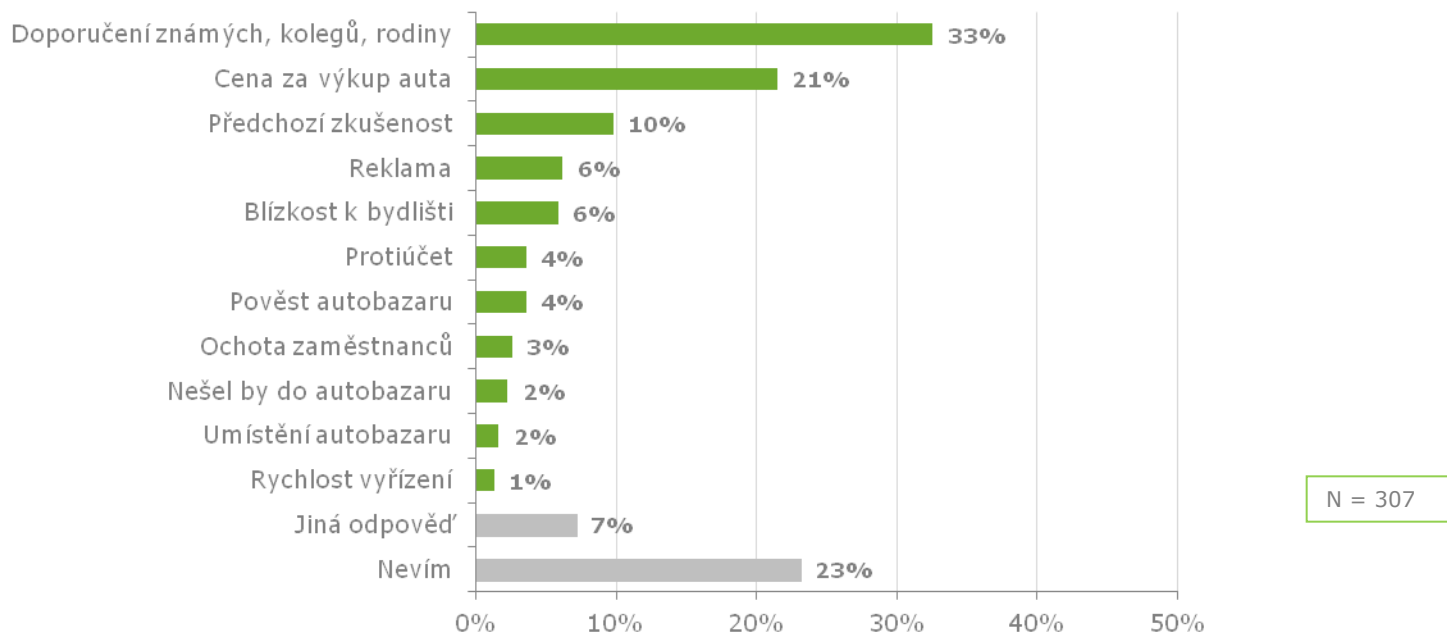
N = 307

- Téměř polovina oslovených někdy uvažovala o prodeji vozu v autobazaru.

# FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝBĚR AUTOBAZARU PŘI PRODEJI VOZU

PŘI VÝBĚRU AUTOBAZARU SE LIDÉ ROZHODUJÍ NA ZÁKLADĚ DOPORUČENÍ

Na základě jakých faktorů byste se rozhodoval(a) pro konkrétní autobazar?



- Nejdůležitějším faktorem ovlivňujícím volbu konkrétního autobazaru při prodeji auta je, stejně jako při rozhodování o nákupu vozu, doporučení známých, kolegů nebo rodiny (33 %).
- 21 % by bylo při prodeji auta do autobazaru ovlivněno cenou, kterou autobazar nabízí za výkup auta a 10 % předchozí zkušeností.
- Další faktory nepřesáhly hranici 10 %.
- 23 % odpovědělo „nevím“.

# METODIKA

# METODOLOGIE, ZDROJ DAT

---

## POPIS VÝZKUMU, ZDROJ DAT, METODIKA, CÍLOVÁ SKUPINA

- **Zdroj dat, období, metodika**

- Období sběru dat: 14. 5. – 21. 5. 2012
- Sběr dat probíhal formou telefonického dotazování se zápisem odpovědí do PC (Computer Assisted Telephone Interview – CATI).
- Dotazování bylo provedeno v telefonickém dotazovacím centru společnosti MÉDEA RESEARCH.
- Vzorek: 307 respondentů
- Cílová skupina:
  - Lidé z Prahy nebo Středočeského kraje, kteří si v posledních 5ti letech koupili auto nebo uvažují o koupi auta v následujících 2 letech.

**Děkujeme za pozornost a těšíme se na spolupráci.**



MÉDEA RESEARCH, k.s.  
Mikuleckého 1311/8  
147 00 Praha 4  
Tel.: +420 241 004 500  
www.medeia.cz