

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

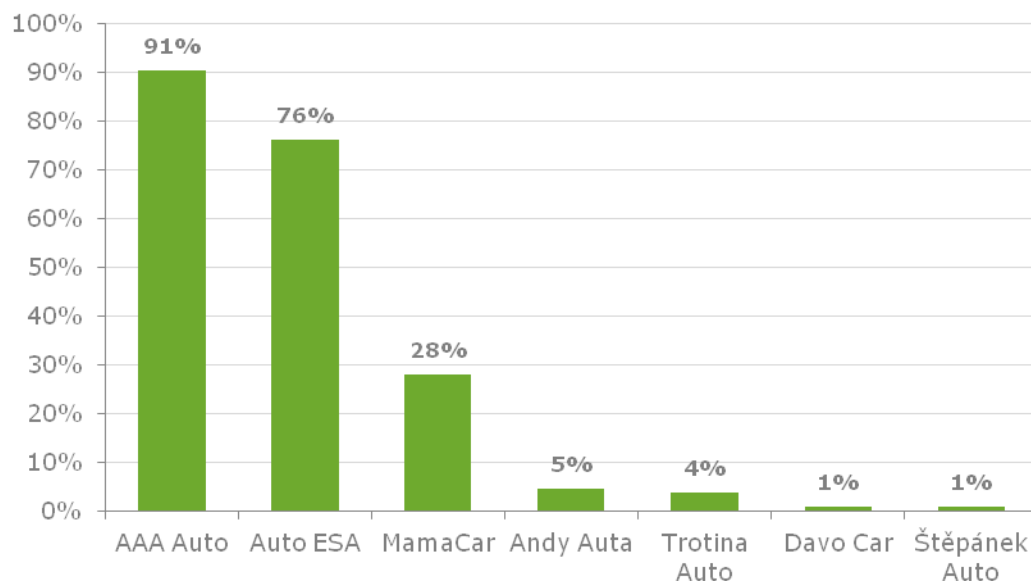
- O nákupu ojetého vozu někdy uvažovalo 2/3 lidí, přičemž stěžejním faktorem při koupi ojetého vozu je cena a technický stav vozidla.
- Více než polovina osob někdy uvažovala o nákupu vozu v autobazaru. O prodeji vozu do autobazaru uvažovala zhruba polovina osob.

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.



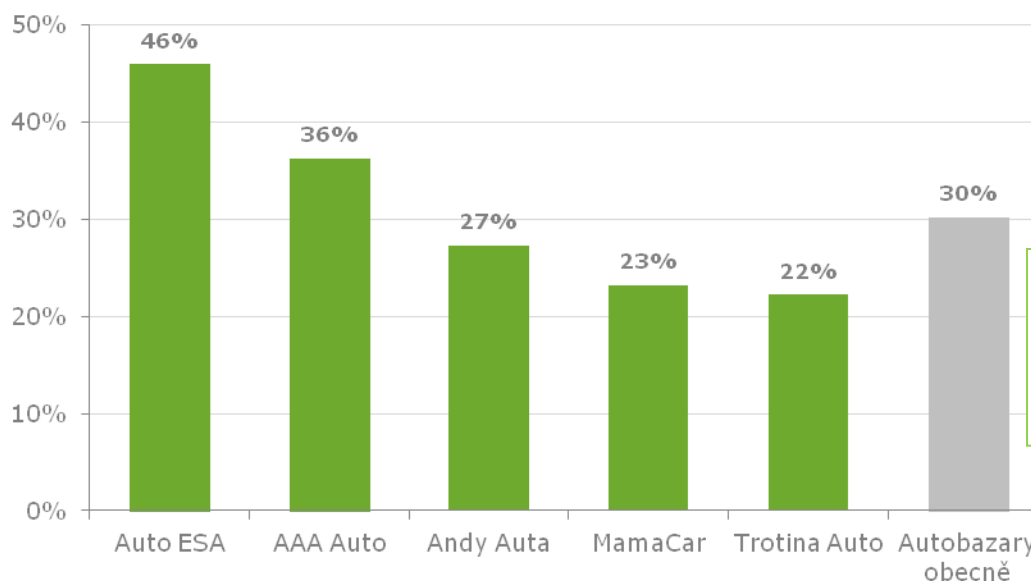
- Autobazar AAA Auto je nejznámějším autobazarem (91 %).
- Druhým nejznámějším autobazarem je Auto ESA (76 %).
- 28 % zná MamaCar, ostatní autobazary zná pouze malý zlomek lidí.

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.

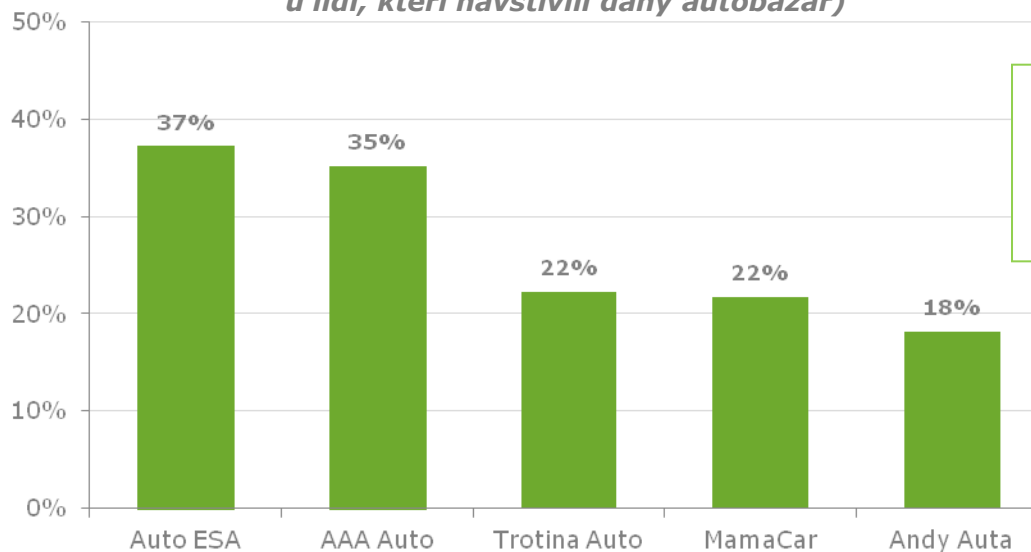
DETAILNÍ VNÍMÁNÍ AUTOBAZARŮ

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

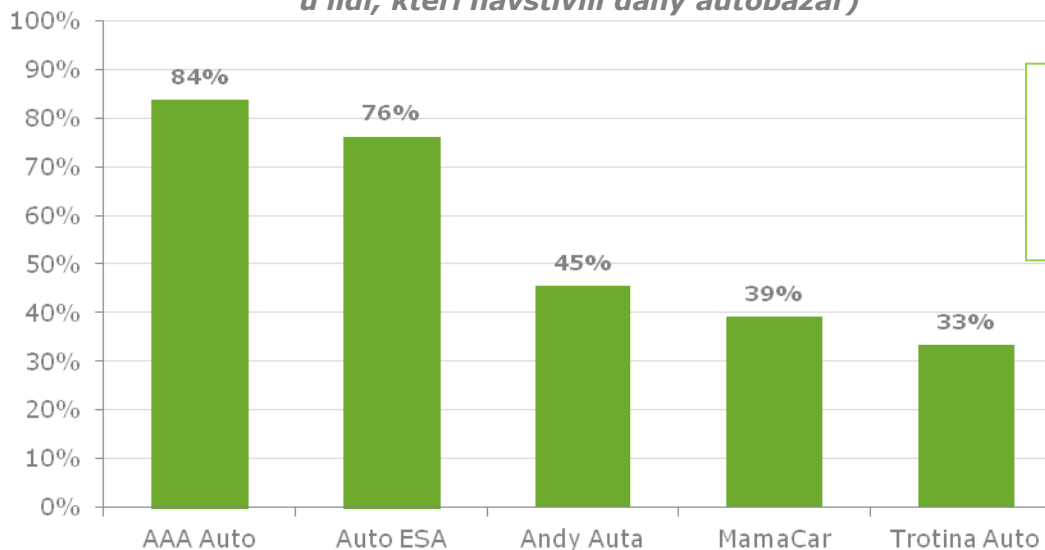
- Kvalitní auta a služby podle respondentů nabízí nejvíce Auto ESA (37 %), následovaný AAA Auto.

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

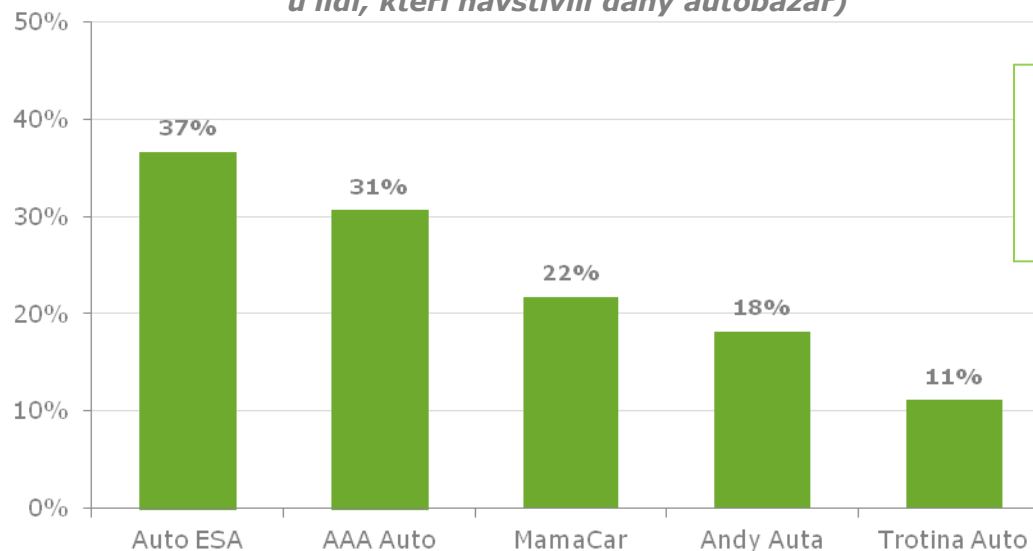
- 84 % souhlasilo s tvrzením, že autobazar AAA Auto nabízí širokou nabídku vozů, následovaný Auto ESA se 76%.
- Další autobazary jsou vnímány v tomto hodnocení převážně negativně.

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)



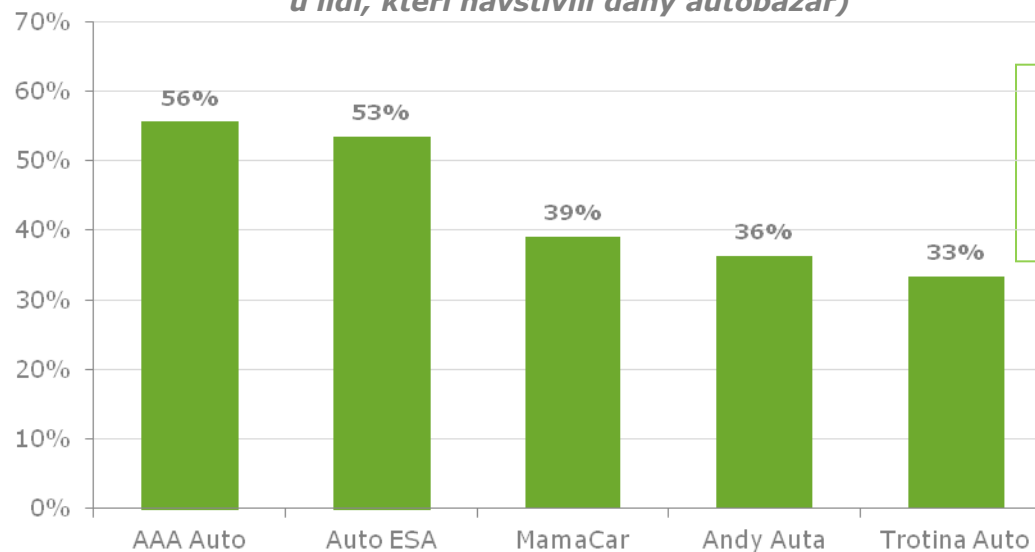
Na tuto otázku odpovídali jen ti, kteří navštívili nějaký autobazar a dotazovaný autobazar znají, N(AAA Auto) = 196, N(Auto ESA) = 172, N(Andy Auto) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

- 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)



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

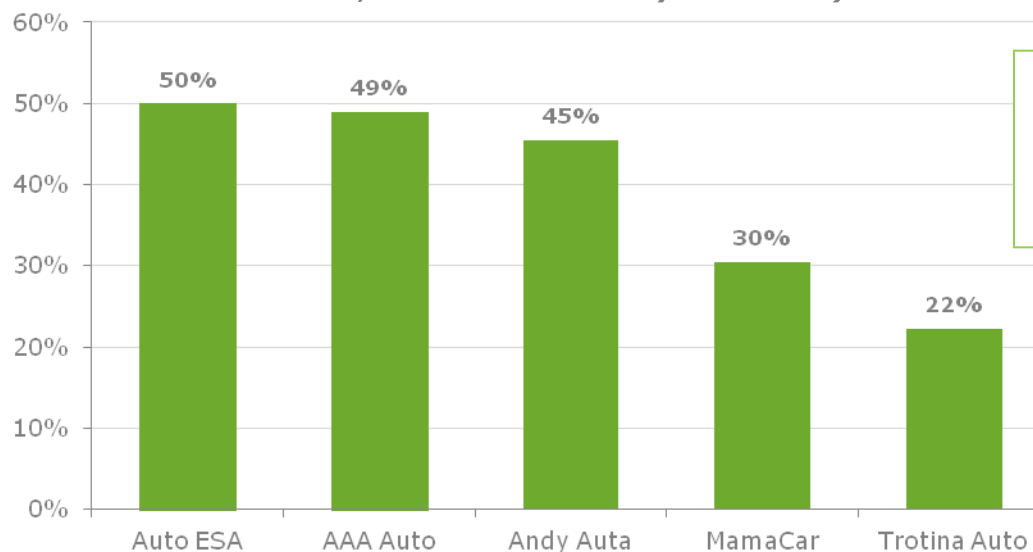
- 56 % souhlasilo s tvrzením, že prostředí autobazaru AAA Auto na ně působí příznivě.

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

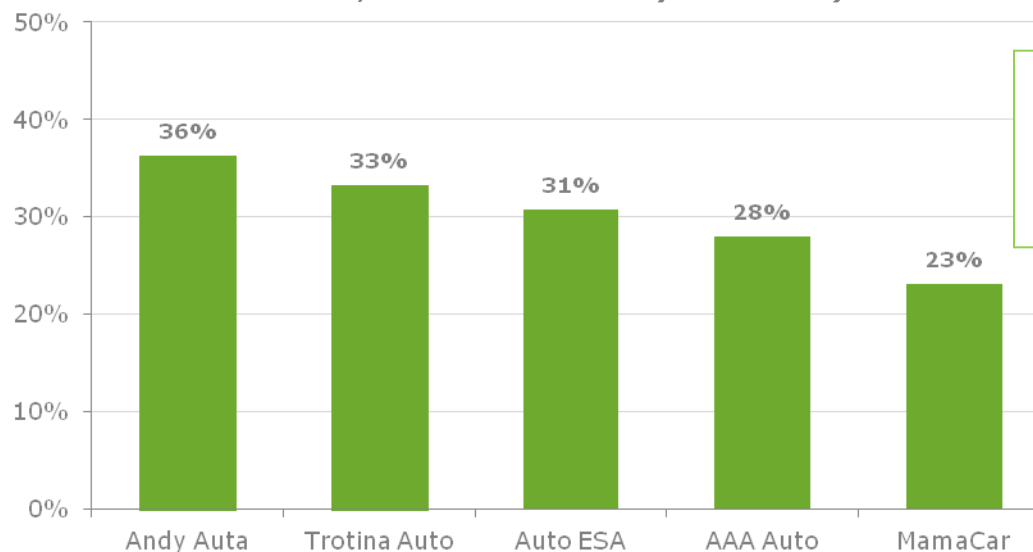
- 50 % souhlasilo s tvrzením, že v autobazaru Auto ESA pracuje příjemný personál.
- 49 % souhlasilo s tvrzením, že příjemný personál je v AAA Auto.
- Pro 45 % je příjemný personál v Andy Auta.

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 Auto) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

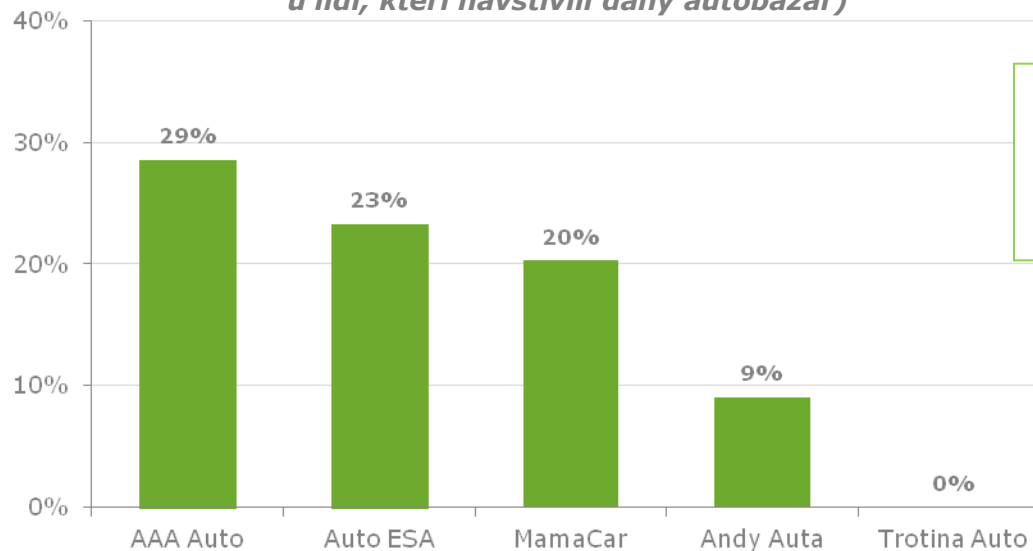
- Největší podíl respondentů souhlasil s tím, že poctivě jednají v Andy Auto (36 %) a Trotina Auto (33 %).
- 31 % souhlasilo s tím, že poctivě jednají v Auto ESA, 28 % v AAA Auto a 23 % v MamaCar.

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 Auto) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

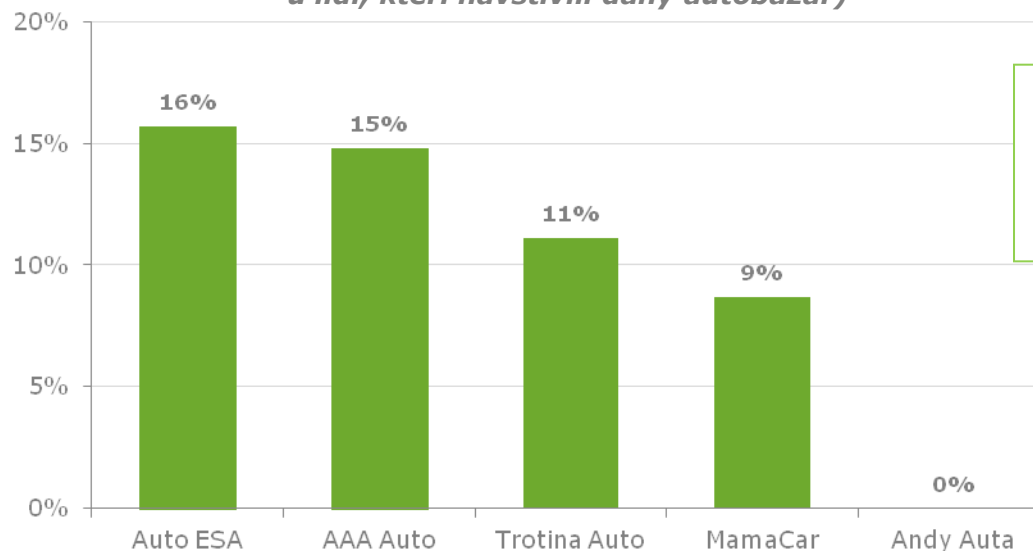
- 29 % souhlasilo s tvrzením, že v autobazaru AAA Auto přetáčí tachometry, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.

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 Auto) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

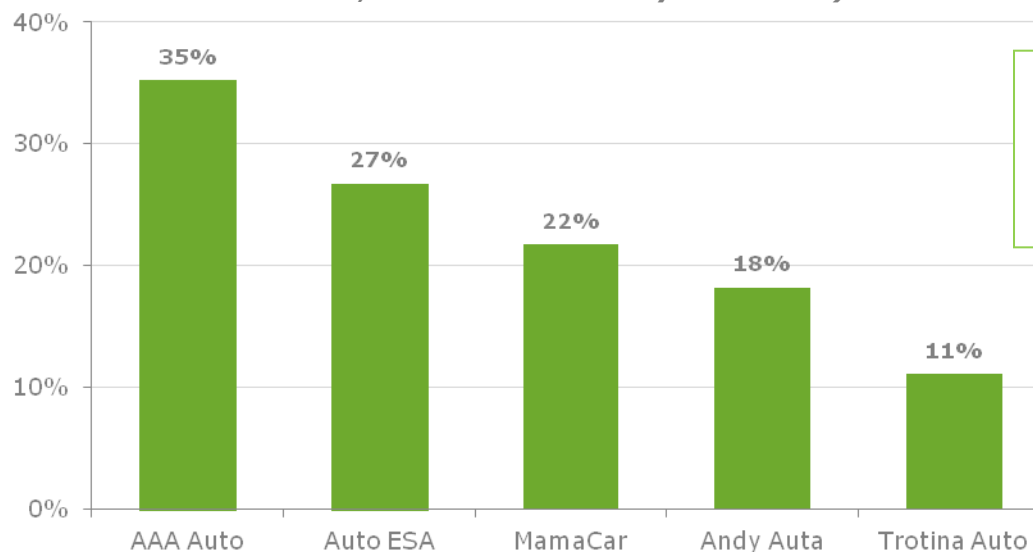
- 16% podíl, tedy největší podíl respondentů, nesouhlasil s tvrzením, že se v Auto ESA přetáčí tachometry.

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

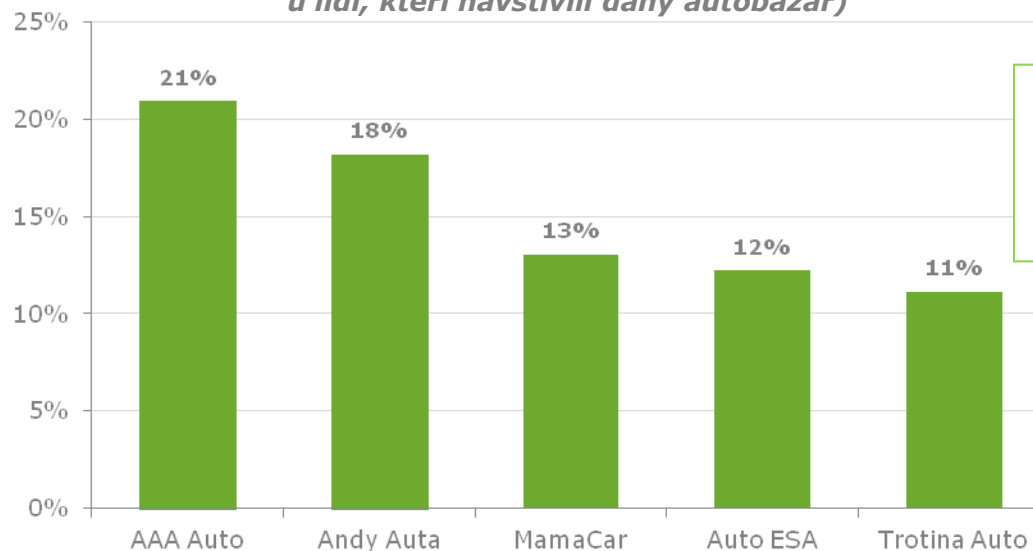
- 35 % souhlasilo s tvrzením, že v autobazaru AAA Auto klamou zákazníky, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.
- Ostatní autobazary mají od AAA Auto značný odstup.

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 Auto) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

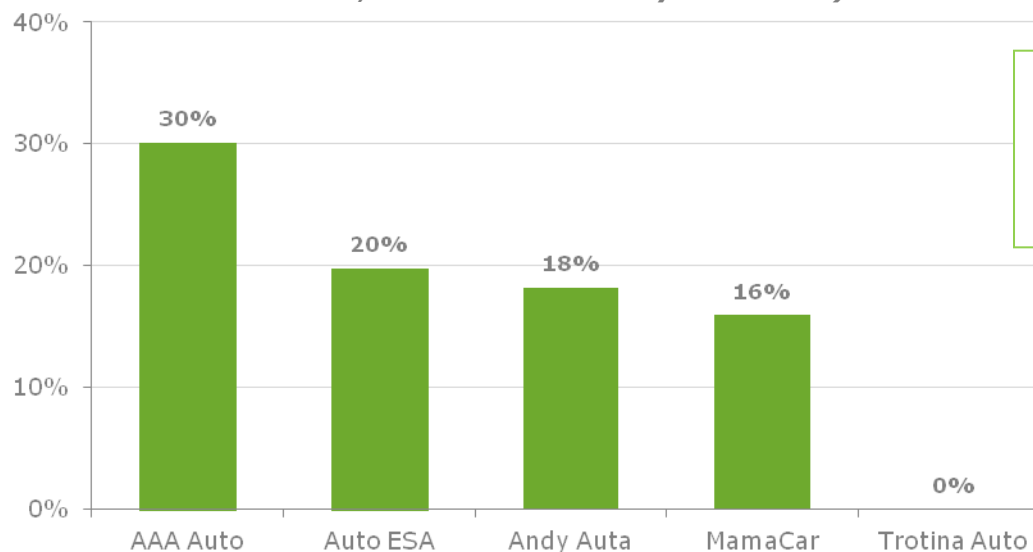
- 21 % lidí souhlasilo s tvrzením, že v AAA Auto jsou v jednání příliš agresivní (nejvyšší podíl).

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

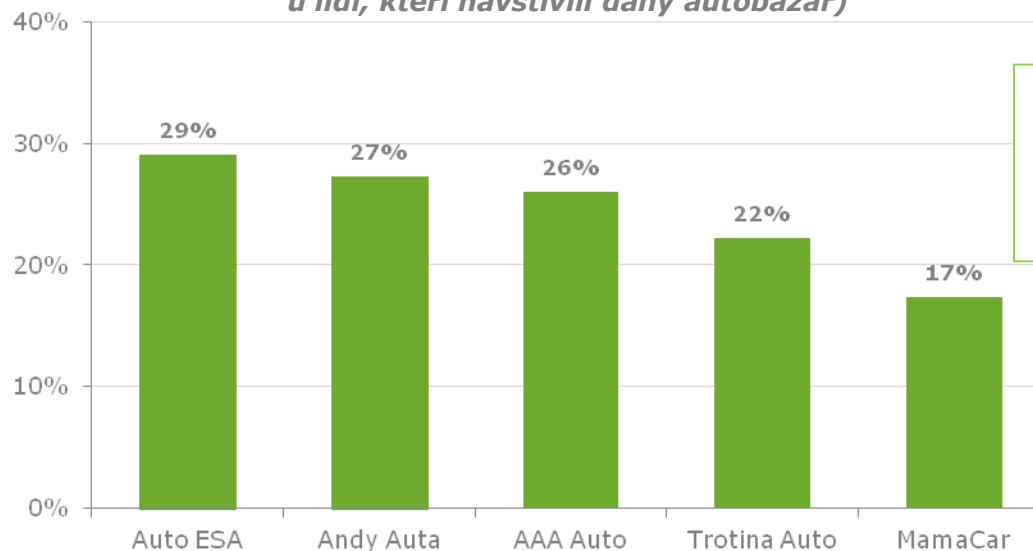
- Největší podíl osob (30 %) souhlasil s tvrzením, že v autobazaru AAA Auto uvádějí matoucí nebo nepravdivé ceny.

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 Auto) = 11, N(MamaCar) = 69, N(Trotina Auto) = 9

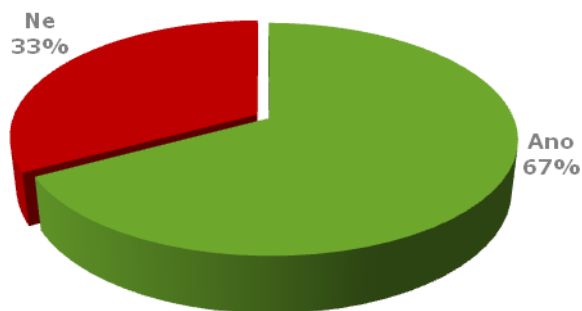
- 29 % nesouhlasilo s tvrzením, že se v Auto ESA uvádějí matoucí nebo nepříznivé ceny, což je ve srovnání s ostatními autobazary nejvyšší podíl.

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?



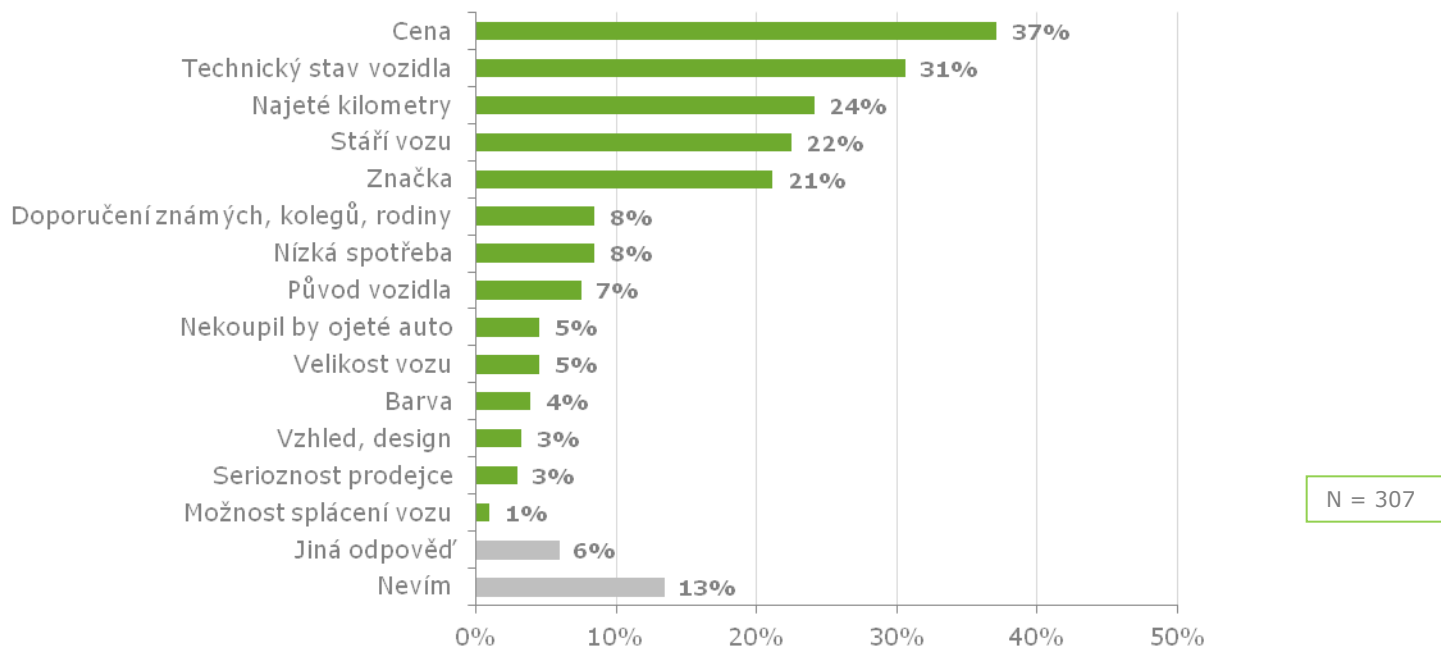
N = 307

- 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?



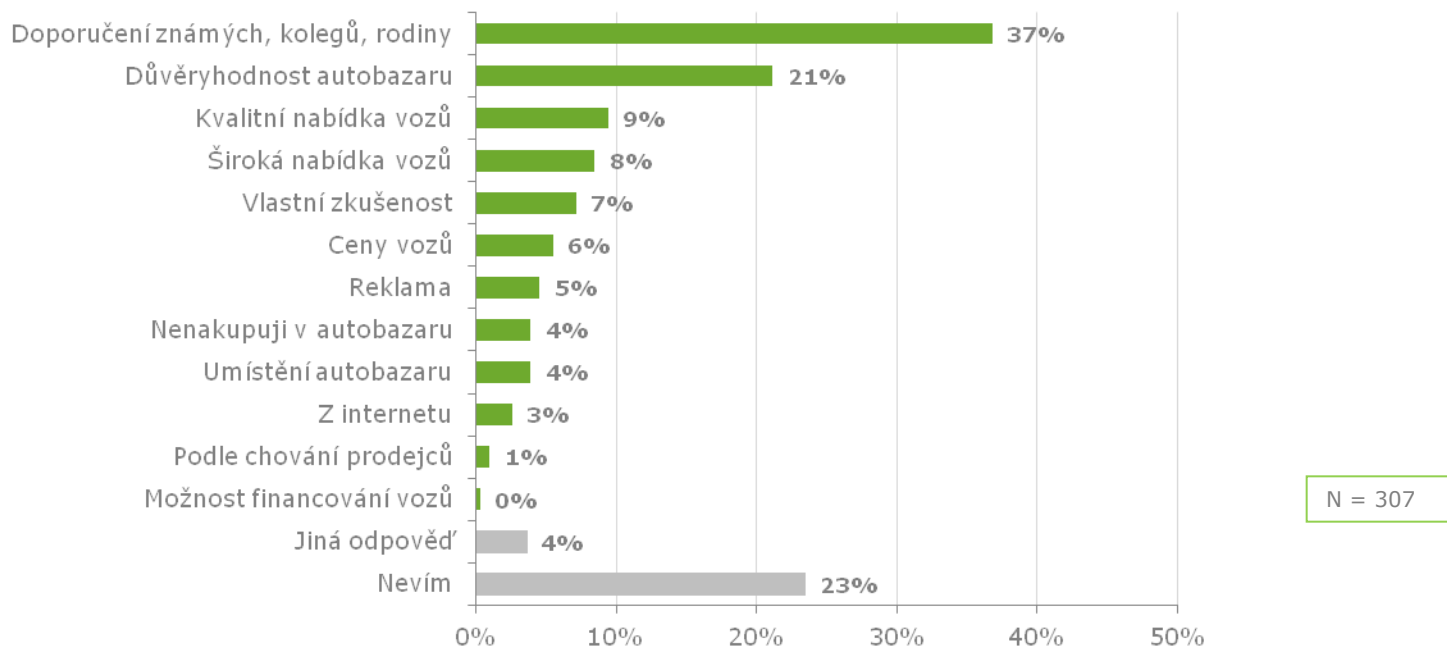
N = 307

- 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?



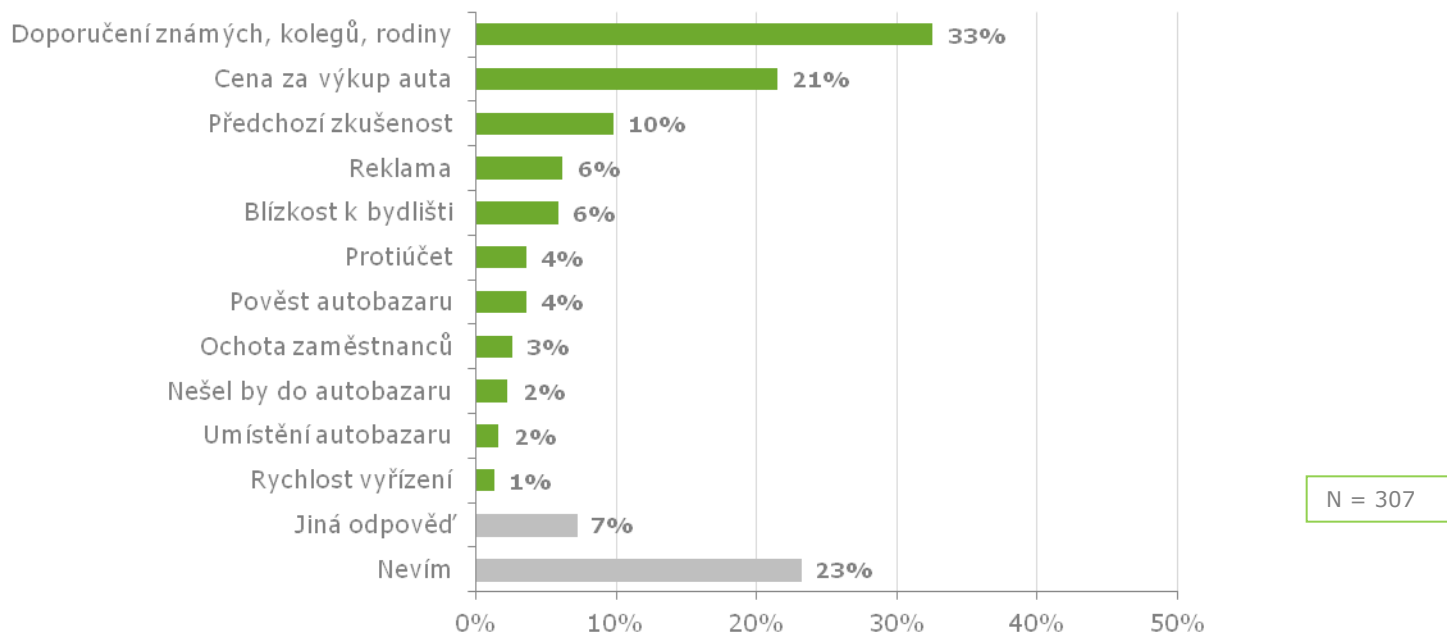
N = 307

- 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.medeaz.cz