



Mercedes-Benz

Informacja prasowa

28 września 2022 r.

Polskie salony i dealerzy Mercedes-Benz docenieni w niezależnych rankingach

Mercedes-Benz zwyciężył wśród marek premium w Wielkim Teście Salonów 2022 tygodnika motoryzacyjnego „Auto Świat”. Markę spod znaku trójamiennej gwiazdy oceniono na 92,9%, podkreślając m.in. bardzo dobre przyjęcie klienta oraz profesjonalizm obsługi, a większość testowanych obiektów wyróżniono dodatkowymi tytułami, m.in. „Salon nr 1 w Polsce”. Równocześnie Mercedes-Benz okazał się jedną z najlepiej ocenianych marek i zajął miejsce na podium w XV Badaniu Satysfakcji Dealerów, w którym dealerzy samochodowi oceniają swoich importerów.

Wielki Test Salonów odbył się w tym roku już po raz dziewiętnasty. To największe tego typu badanie na polskim rynku; jego partnerem od kilku lat jest firma badawcza Minds & Roses. W teście sprawdzono łącznie 345 salonów 24 marek samochodów, dzieląc je na kategorie marek popularnych oraz premium. W okresie od czerwca do sierpnia placówki odwiedzało 72 audytorów, którzy wcielali się w rolę „tajemniczego klienta”. Za każdym razem umawiali się na wizytę w salonie, deklarując, którym modelem są zainteresowani. Następnie oceniali wizytę pod kątem organizacji obiektu, obsługi klienta oraz łatwości umówienia się na jazdę próbną. W tym celu udzielali odpowiedzi na ponad 70 szczegółowych pytań.

W grupie siedmiu badanych marek premium, najlepszą ocenę osiągnęły salony Mercedes-Benz – uzyskały wynik 92,9% przy średniej 85,6%. W kategoriach organizacji salonu placówki oceniono na 100%, a za badanie potrzeb klienta przyznano 99,2%. Tak wysokie rezultaty uzyskano pomimo wyzwań, jakie przed dealerami postawiły skutki pandemii koronawirusa oraz wojny w Ukrainie w postaci przerwanych łańcuchów dostaw. „W salonach Mercedesa klienci mogą liczyć na bardzo dobre przyjęcie, rozmowę doradczą ze sprzedawcą i na profesjonalną prezentację auta” – podsumował tygodnik. Spośród 11 ocenianych salonów Mercedes-Benz aż 9 otrzymało dodatkowe wyróżnienia (2 otrzymały tytuł „Salon nr 1 w Polsce”, 1 tytuł „Wzorowy Salon” i 6 tytuł „Bardzo Dobry”).

Z ogłoszeniem triumfu Mercedes-Benz w Wielkim Teście Salonów zbiegło się opublikowanie wyników XV Badania Satysfakcji Dealerów organizowanego przez miesięcznik „Dealer”, którego partnerem merytorycznym była firma EY. Dealerzy samochodowi 26 marek – właściciele i osoby zarządzające stacjami dealerskimi – kompleksowo oceniali w badaniu swoją satysfakcję współpracy z importerami. Jakość tej współpracy jest kluczowym warunkiem sukcesu w prowadzeniu działalności, toteż całościowa ocena danej marki z perspektywy sieci dealerskiej odgrywa istotną rolę.

Mercedes-Benz Group AG | 70546 Stuttgart | telefon +49 7 11 17-0 | faks +49 7 11 17-222 44 | dialog@mercedes-benz.com | group.mercedes-benz.com

Mercedes-Benz Group AG, Stuttgart | Siedziba i Sąd Rejestrowy: Stuttgart, nr w Rej. Handl.: 19360

Prezes Rady Nadzorczej: Bernd Pischetsrieder

Zarząd: Ola Källenius, Prezes; Jörg Burzer, Renata Jungo Brüngger, Sabine Kohleisen, Markus Schäfer, Britta Seeger, Hubertus Troska, Harald Wilhelm

Więcej informacji na temat oficjalnego zużycia paliwa i oficjalnych wartości emisji CO₂ nowych samochodów osobowych można znaleźć w „Przewodniku po zużyciu paliwa, emisjach CO₂ i zużyciu energii elektrycznej” dla nowych samochodów osobowych, bezpłatnie dostępnym we wszystkich punktach sprzedaży

i od Deutsche Automobil Treuhand GmbH, pod adresem www.dat.de.



oraz Mercedes-Benz są zastrzeżonymi znakami towarowymi Mercedes-Benz Group AG (Stuttgart, Niemcy).

Ankietowani oceniali trzy główne aspekty (jakość produktów, polityka importera oraz podejście do polskiego rynku), przyznając importerom oceny w skali od 1 (najniższa) do 5 (najwyższa). Każdej marce poświęcona była ankieta składająca się z 83 pytań, na podstawie których przyznawano 26 ocen cząstkowych. Próba badawcza została założona na poziomie minimum 30% populacji wszystkich dealerów danej marki w Polsce (lub 40%, gdy liczba dealerów nie przekraczała 20).

„Rynek polski jest jednym z europejskich liderów transformacji do nowego standardu MAR202X, który w swych założeniach stawia w centrum klienta i jego doświadczenie marki Mercedes-Benz. Ambicja i ogromna praca naszych dealerów zaowocowała jedną z, jeśli nie najnowocześniejszą siecią dealerską Mercedes-Benz w Europie, w której podstawą są nie tylko imponujące budynki, ale przede wszystkim profesjonalizm procesów i ludzie, zorientowani na zadowolenie naszych klientów. Staramy się codziennie być lepsi. ” – powiedział Wolfgang Bremm von Kleinsorgen – prezes Mercedes-Benz Klastra na Europę Środkowo-Wschodnią.

Dealerzy samochodów osobowych Mercedesa wysoko ocenili swojego importera – producent spod znaku trójamiennej gwiazdy uzyskał w badaniu wynik 4,22, poprawiając swój rezultat sprzed roku, i zajął trzecie miejsce. Średnia dla wszystkich marek wyniosła 3,20. W większości ocenianych kategorii producent luksusowych samochodów ze Stuttgartu uplasował się na podium: w ocenie etyki działalności biznesowej importera, wysokości narzuconych standardów w zakresie sprzedaży i serwisu, dostępności samochodów oraz jakości programów marketingowych. Za współpracę w zakresie wyznaczania i realizacji planów sprzedażowych dealerzy Mercedes-Benz przyznali swojemu importerowi najlepszą ocenę w całym badaniu (4,49).

Kontakt dla mediów:

Tomasz Mucha, tel. +48 22 312 72 22, e-mail: tomasz.mucha@mercedes-benz.com

Najważniejsze informacje o Mercedes-Benz Group AG

Mercedes-Benz Group AG to jeden z odnoszących największe sukcesy koncernów motoryzacyjnych na świecie. Grupa obejmująca Mercedes-Benz AG jest jednym z największych oferentów samochodów osobowych luksusowych i klasy premium oraz samochodów dostawczych. Mercedes-Benz Mobility AG oferuje kredyty, leasing, abonamenty samochodowe, wynajem samochodów, zarządzanie flotą, usługi cyfrowe związane z ładowaniem i płatnościami, pośrednictwo w zakresie ubezpieczeń oraz innowacyjne usługi mobilnościowe. Założyciele firmy, Gottlieb Daimler i Carl Benz, przeszli do historii, konstruując w 1886 roku pierwszy samochód. Motywacją i zobowiązaniem dla Mercedes-Benz, jako pioniera motoryzacji, jest kształtowanie przyszłości mobilności w sposób bezpieczny i zgodny z ideą zrównoważonego rozwoju. Firma stawia przy tym na innowacyjne i zielone technologie oraz na bezpieczne, wysokiej jakości pojazdy, które fascynują i zachwycają. Mercedes-Benz nieprzerwanie inwestuje w rozwój wydajnych napędów oraz wyznacza kierunek ku całkowicie elektrycznej przyszłości: Marka z trójamenną gwiazdą dąży do osiągnięcia celu, jakim jest motoryzacja w pełni elektryczna – wszędzie tam, gdzie pozwolą na to warunki rynkowe. Obierając ten strategiczny cel – przejście od „Electric first” do „Electric only” – Mercedes-Benz przyspiesza transformację prowadzącą do motoryzacji bezemisyjnej i opartej na oprogramowaniu. Ponadto przedsiębiorstwo intensywnie rozwija rozwiązania w zakresie inteligentnej łączności sieciowej swoich pojazdów i autonomicznej jazdy, a także nowe koncepcje mobilności. Odpowiedzialność za społeczeństwo i środowisko naturalne Mercedes-Benz postrzega jako wyzwanie oraz zobowiązanie. Mercedes-Benz oferuje swoje pojazdy i usługi w niemal wszystkich krajach świata, a jego zakłady produkcyjne zlokalizowane są w Europie, Ameryce Północnej i Łacińskiej, Azji oraz Afryce. Oprócz Mercedes-Benz, najcenniejszej na świecie luksusowej marki motoryzacyjnej (źródło: badanie Interbrand, 20.10.2021 r.), oraz Mercedes-AMG, Mercedes-Maybach, Mercedes EQ i Mercedes me, portfolio marek obejmuje również marki Mercedes-Benz Mobility: Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services i Athlon. Przedsiębiorstwo notowane jest na giełdach we Frankfurcie i Stuttgarcie (skrót giełdowy MBG). W 2020 roku koncern zatrudniał łącznie ok. 288 500 pracowników i sprzedał 2,8 mln pojazdów. Obroty w tym okresie kształtowały się na poziomie 154,3 mld euro, a zysk operacyjny EBIT wyniósł 6,6 mld euro.