



eMOBILITY AUS KUNDENSICHT

eMOBILITY RETAIL-STUDIE

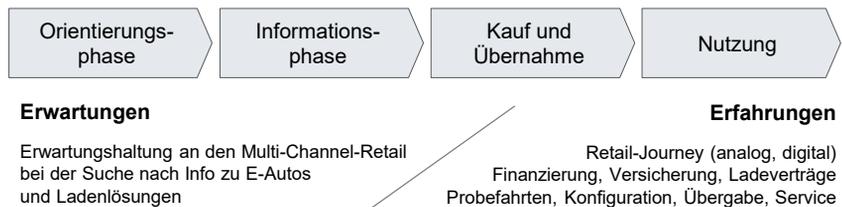
Kundenfeedback zur Überarbeitung von Strategien, Prozessen, Produkten

AUSGANGS- LAGE

Auto-Hersteller und Importeure müssen den Anteil von Elektro-Autos deutlich erhöhen, um die CO₂-Gesetzgebung einzuhalten. Wie können Hersteller und Retailer überproportional vom wachsenden Markt profitieren?

RETAIL AUS KUNDENSICHT

Für die Überarbeitung der Retail-Prozesse hat UScale in Zusammenarbeit mit dem Bundesverband eMobilität e.V. (BEM) über 1100 Elektro-Auto-Käufer und Besitzer in allen Phasen des Kaufprozesses nach ihren Erwartungen und Erfahrungen befragt.



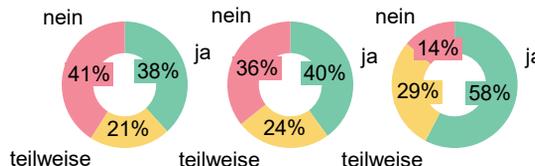
VERLORENE LEADS

E-Auto-Käufer interessieren sich für Autos von ca. 4 Marken, sind also wenig markengebunden. Die Erfahrungen auf den Webseiten der Hersteller, bei den Händlerbesuchen und Probefahrten sind oft enttäuschend.

Die umfangreichen Details der Studie zeigen, wo und warum die Leads im Purchase-Funnel verloren gehen.



„Haben Sie die Website / der Händlerbesuch / die Probefahrt überzeugt...“



...und bestätigt, ein Auto dieser Marke zu kaufen?“



EMPFEHLUNGEN

Um E-Autos erfolgreich zu vermarkten, müssen die Spezifika der eMobilität aus Kundensicht verstanden und beherrscht werden. Dies ist aus Sicht der Kunden heute nicht der Fall.

Die Studie liefert präzisen Input zur Entwicklung von Produkten, Prozessen, Marketingstrategien und Cross-Selling-Ansätzen:

- Die Online-Angebote müssen die Informationsbedarfe der Kunden bedienen. Bilder und Ausstattungslisten reichen nicht.
- Retailer müssen ihre Kompetenzen, Prozesse und Angebote an die geänderten Erwartungen anpassen, um erfolgreich zu sein.
- Vertriebsgesellschaften und Retailer müssen neue Ansätze zur Kundenbindung entwickeln. Die eMobilität bietet hierzu viele Möglichkeiten.
- In dem sich entwickelnden Markt müssen verschiedene Kundensegmente berücksichtigt werden.
- Alle Anbieter müssen ihr Grundverständnis zur eigenen Leistung überdenken. In der eMobilität suchen Kunden ganzheitliche Lösungen. Nur im Verbund mit der richtigen Ladelösung werden E-Autos attraktiv.

UNSER ANSATZ

Das gewachsene Ökosystem der eMobilität schafft neue Chancen für alle Marktteilnehmer. UScale befragt Kunden systematisch zu allen Touchpoints der neuen Customer Journey. Die Basis-Studie gibt einen Überblick, unserer Fokusstudien gehen zu jedem Touchpoint in die Tiefe.

