



































Gesamtzufriedenheit 2012 - 2013

	2013	2012		2013	2012
1. 	2,22	2,20	15. 	2,77	2,67
2. 	2,32	2,40	16. 	2,79	2,71
3. 	2,37	2,35	17. 	2,81	2,40
4. 	2,39	2,31		2,81	2,87
5. 	2,42	2,41	19. 	2,88	2,99
6. 	2,43	2,41	20. 	2,94	-
7. 	2,45	2,41	21. 	3,01	2,78
8. 	2,52	2,31	22. 	3,04	2,99
9. 	2,54	2,34	23. 	3,07	2,83
	2,54	2,40	24. 	3,09	2,98
11. 	2,56	2,50		3,09	2,92
12. 	2,66	2,69	26. 	3,18	2,93
13. 	2,72	2,63	27. 	3,24	3,26
14. 	2,74	2,53	28. 	3,33	2,98







1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden

Zufriedenheit in den Beziehungsfeldern

	2013	2012	Veränderung
Produkt und Marke	2,38	2,31	
Vertriebspolitik	2,81	2,76	
GW-Geschäft	3,16	3,06	
After Sales	2,85	2,71	
Netzpolitik & allgemeine Zusammenarbeit	2,74	2,58	
Gesamtzufriedenheit	2,76	2,65	







1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden

Die deutschen Volumenhersteller Ranking

	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>Veränderung</u>
1.  1	2,37	2,35	
2.  3	2,72	2,63	
3.  2	2,81	2,40	





















1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden

Die deutschen Premiumhersteller Ranking

	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>Veränderung</u>
1.  2	2,32	2,40	
2.  3	2,42	2,41	
3.  1	2,54	2,34	

1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden
















Die großen Importfabrikate Ranking

	2013	2012	Veränderung
1.  2	2,45	2,41	
2.  1	2,54	2,40	
3.  3	2,74	2,53	
4.  5	2,81	2,87	
5.  *	3,01	2,78	
6.  4	3,07	2,83	
7.  8	3,09	2,98	
 6	3,09	2,92	
9.  7	3,18	2,93	
10.  9	3,24	3,26	

*im Vorjahr noch in der Gruppe der kleinen Importfabrikate

1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden









Die kleinen Importfabrikate Ranking

	2013	2012	Veränderung
1.  1	2,39	2,31	
2.  3	2,66	2,69	
3.  2	2,77	2,67	
4.  4	2,79	2,71	
5.  7	2,88	2,99	
6.  *	2,94	neu	neu
7.  7	3,04	2,99	
9.  6	3,33	2,98	

*neue Marke im Marken Monitor

1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden

Die Nischenfabrikate Ranking

	<u>2013</u>	<u>2012</u>	<u>Veränderung</u>
 1. PORSCHE 1	2,22	2,20	
 2. smart 3	2,43	2,41	
 3. MINI 2	2,52	2,31	
 4. LAND-ROVER 4	2,56	2,50	

1 = sehr zufrieden 6 = unzufrieden