

# KVALITA PRODEJE VOZŮ S PLUG-IN-HYBRIDNÍM TYPEM POHONU – únor 2020

NABÍDKA VOLNĚ PRODEJNÉ STUDIE

Mystery Shopping a Competitive Intelligence  
projekt

26. 03. 2020



 market vision

**MARKET VISION s.r.o.**

Baarova 1405/3A, 140 00 Praha 4

+420 224 255 950

[www.marketvision.cz](http://www.marketvision.cz)

**MSPA**  
ELITE  
MEMBER  
2020

# ZÁKLADNÍ INFORMACE

Agentura Market Vision připravila na jaro roku 2020 další volně prodejnou studii hodnotící kvalitu prodeje vozů s alternativním typem pohonu, která byla tentokrát zaměřena převážně na plug-in-hybridní automobily. Podrobné informace o designu a obsahu výstupů jsou obsaženy dále.

## CÍLE STUDIE

Cílem projektu bylo zhodnocení a zmapování kvality, úrovně obsluhy a schopnosti informovat zákazníky v oblasti prodeje hybridních automobilů metodou Mystery Shoppingu.

Do průzkumu byly vybrány modely vozů **střední třídy (2x) / vyšší střední třídy (3x) a SUV-C (5x) s plug-in-hybridním typem pohonu**. Jedinou výjimkou byla značka Lexus, kde byl poptáván **hybridní typ** pohonu z důvodu absence plug-in-hybridů v nabídce. Ve studii **bylo rovnoměrně zastoupeno 10 modelů od 8 značek**. Celkem bylo v rámci projektu uskutečněno **28 informativních tajných návštěv** s tím, že každý model byl poptáván na **třech různých dealerstvích**. Výjimkou byl model DS7 plug-in hybrid, kde byla realizována pouze jedna návštěva, protože značka má jedno prodejní místo.

**Měření bylo rozděleno do regionů s odlišnou kupní silou i preferencemi spotřebitelů** za účelem oblastního porovnání jednotlivých dealerství a dostupnosti plug-in-hybridních vozů ím pohonem v různých regionech.

Sběr dat pro výzkum se uskutečnil v průběhu **února 2020**.

## METODOLOGIE – MYSTERY SHOPPING

Návštěvy tajných zákazníků (Mystery Shopperů) byly realizovány bez úvodního objednání na dealerství.

**Mystery Shopper v rámci návštěvy projevil zájem o přidělený vůz a vystupoval jako reálný zákazník, který je zainteresován v otázkách nových technologií a ochrany životního prostředí.**

Po ukončení návštěvy bylo sledováno vykonání zpětného telefonického kontaktu ze strany prodejce v rámci třech pracovních dní (včetně).

**Důraz průzkumu byl kladen převážně na:**

- zjištění potřeb a situace zákazníka
- dostupnost a prezentaci vozu
- vysvětlení plug-in-hybridní technologie
- přístup prodejce k vozu s plug-in-hybridním/hybridním pohonem
- dostupnost vozu na testovací jízdu
- poskytované záruky na jednotlivé části automobilu
- informace k infrastruktuře dobíjecích stanic
- servisování vozu v případě jeho koupě.

## ROZSAH STUDIE

Studie monitoruje **10 modelů** od **8 značek**, které mají ve své nabídce **vůz s plug-in-hybridním (8x) a hybridním (2x) typem pohonu**.

**Jde o následující modely:**

### **Střední/vyšší střední třída**

BMW 530e plug-in hybrid

Lexus ES hybrid

Škoda Superb plug-in hybrid

VW Passat GTE plug-in hybrid

Volvo S60 T8 plug-in hybrid

### **SUV-C**

BMW X3 plug-in hybrid

Mercedes-Benz GLC 300e plug-in hybrid

Lexus NX hybrid

DS7 plug-in hybrid

Kia Niro plug-in hybrid



Mercedes-Benz



ŠKODA



## CENA STUDIE

Cena studie je **25.200 Kč bez DPH**.

KVALITA PRODEJE VOZŮ S PLUG-IN-HYBRIDNÍM TYPEM POHONU 2020	Cena bez DPH
PDF (PowerPoint) Analýza + XLS data z 28 Mystery Shopping návštěv (PDF, 55 stran)	25.200 Kč

## VÝSTUPY V CENĚ STUDIE

### ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Závěrečná zpráva obsahuje **hlavní zjištění** a **detailní vyhodnocení výsledků za každý sledovaný model**. Obsahuje grafy a tabulky za jednotlivé sledované oblasti, vyhodnocení a srovnání sledovaných parametrů, podrobné komentáře Mystery Shopperů z návštěv.

### ZDROJOVÁ DATA

Součástí výstupů jsou též **zdrojová data v XLS**, ve kterých naleznete **znění i odpovědi na všech 50 otázkách dotazníku a 12 podrobných textových komentářů mystery shopperů ze všech 28 navštívených dealerství**. Na vyžádání je možné dodat též skeny obdržených dokumentů na dealerství (cenové nabídky, ceníky, katalogy, atp.).

# O MARKET VISION

## Měníme informace na business

„Pomáháme našim klientům lépe se orientovat na trhu, zlepšovat vztahy se zákazníky, a tím zvyšovat prodeje.“

CUSTOMER  
INTELLIGENCE

MYSTERY  
SHOPPING

COMPETITIVE  
INTELLIGENCE

18

let  
na trhu

1550

realizovaných  
projektů

55

mil. Kč tržby  
ČR

4400

aktivních Mystery  
Shopperů v ČR

35k

Mystery  
Shoppingů v ČR  
ročně

80

zaměstnanců  
v ČR

## Naše výhody

- odvětvová specializace
- inovace a aplikace
- reference
- profesionální tým

## Mezinárodní působnost



## Vybrané reference



Way of Life!

# ELITE MEMBER MSPA

Market Vision získala na začátku února 2020, jako historicky **první společnost** v České republice a Slovenské republice, již počtvrté **elitní členství v evropské Mystery Shopping asociaci (MSPA)**.

K získání tohoto prestižního ocenění přispělo naše dlouholeté členství v asociaci a s ním spojené dodržování vysokých standardů v oblasti Mystery Shoppingu. Dále aktivní participace v rámci konferencí a workshopů spolu s aktivní publikační činností a edukací trhu v oblasti Mystery Shoppingu v České a Slovenské republice.

Country manager Market Vision s.r.o. v České Republice **Václav Šojdel** působí od roku rok 2017 jako člen **Boardu MSPA Europe/Africa**.



CUSTOMER  
INTELLIGENCE

MYSTERY  
SHOPPING

COMPETITIVE  
INTELLIGENCE



Aleš Holakovský

account manager

+420 608 664 865

[ales.holakovsky@marketvision.cz](mailto:ales.holakovsky@marketvision.cz)



Jan Šperga

project manager

+420 770 110 433

[jan.sperga@marketvision.cz](mailto:jan.sperga@marketvision.cz)



Gabriela Dostálová

project manager

+420 721 443 610

[gabriela.dostalova@marketvision.cz](mailto:gabriela.dostalova@marketvision.cz)