



PRESENTA

DSI – DEALER SATISFACTION INDEX

DOMANDE

1. IMPATTO E IMMAGINE DEL MARCHIO

- 1 a. Percezione dell'immagine del tuo costruttore nel mondo dell'agricoltura
- 1 b. Affidabilità dei trattori
- 1 c. Adeguatezza dei trattori nel tuo mercato
- 1 d. Solidità del brand
- 1 e. Livello di innovazione e sviluppo

2. VENDITA DEI TRATTORI

- 2 a. Supporto alla vendita da parte del costruttore
- 2 b. Disponibilità dei trattori (tempi di attesa, modifiche dell'ordine)
- 2 c. Rispetto dei tempi di consegna
- 2 d. Rapporto qualità/prezzo
- 2 e. Supporto del costruttore per la vendita di macchine usate

3. VENDITA DELLE PARTI DI RICAMBIO

- 3 a. Efficacia del supporto alla vendita
- 3 b. Disponibilità dei pezzi di ricambio
- 3 c. Rispetto dei tempi di consegna
- 3 d. Rapporto qualità/prezzo
- 3 e. Livello di protezione del vostro marchio contro il mercato parallelo

4. SERVIZIO POST VENDITA E GARANZIA

- 4 a. Supporto Tecnico
- 4 b. Qualità della documentazione tecnica
- 4 c. Aggiornamento della documentazione tecnica
- 4 d. Rimborso degli interventi in garanzia
- 4 e. Disponibilità di kit gratuiti di aggiornamento per i trattori

5. SERVIZI INFORMATICI

- 5 a. Disponibilità del costruttore di facilitare le comunicazioni informatiche con il tuo sistema
- 5 b. Costi di installazione ed utilizzo del sistema di comunicazione informatico
- 5 c. Accuratezza e leggibilità del listino prezzi online
- 5 d. Facilità di accesso per i tuoi collaboratori alle informazioni fornite dal costruttore
- 5 e. Competenza del dipartimento informatico della tuo costruttore

6. PUBBLICITA' E MATERIALI DI SUPPORTO

- 6 a. Campagne pubblicitarie del tuo costruttore
- 6 b. Efficacia della campagne pubblicitarie del tuo costruttore
- 6 c. Livello di partecipazione del costruttore alle tue spese pubblicitarie
- 6 d. Coinvolgimento del tuo costruttore nei siti web di macchinari agricoli usati
- 6 e. Materiale informatico e cartaceo di supporto al marketing e alla pubblicità

7. AMMINISTRAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

- 7 a. Efficienza nell'elaborazione degli ordini dei trattori
- 7 b. Semplicità delle procedure per le richieste di garanzia
- 7 c. Velocità di rimborso da parte del tuo costruttore
- 7 d. Efficienza nell'elaborazione degli ordini dei ricambi
- 7 e. Modalità di pagamento per i trattori e ricambi

8. FORMAZIONE

- 8 a. Qualità dei programmi di formazione marketing
 - 8 b. Qualità dei programmi di formazione sul servizio ricambi
 - 8 c. Qualità dei programmi di formazione per i servizi post vendita
 - 8 d. Competenza dei formatori del tuo costruttore
 - 8 e. Rapporto qualità/prezzo dei corsi di formazione organizzati dal tuo costruttore
- ## 9. GESTIONE
- 9 a. Rispetto degli impegni presi
 - 9 b. Stabilità dei dirigenti e dei responsabili decisionali
 - 9 c. Disponibilità dei dirigenti e dei responsabili decisionali verso il concessionario
 - 9 d. Capacità dei referenti nella risoluzione delle controversie
 - 9 e. Comunicazione e concretezza della strategia del tuo costruttore

10. RELAZIONI TRA CONCESSIONARI E COSTRUTTORI

- 10 a. Qualità del rapporto con il tuo costruttore
- 10 b. Rispetto del costruttore per la tua autonomia come capo della tua azienda
- 10 c. Flessibilità nel concordare gli obiettivi di vendita
- 10 d. Grado di fiducia e confidenza che hai nei confronti dei dirigenti del costruttore
- 10 e. Grado di fiducia e confidenza che i dirigenti del costruttore hanno nei tuoi confronti

- 11 a. Il contributo che il business dei trattori dà a livello di profitto nella tua azienda

12. MIGLIORAMENTI

- 12 a. Come valuti la disponibilità del costruttore a migliorare i suoi punti deboli?
- 12 b. Come valuti le attività realizzate dal costruttore?

13. FINANZIAMENTI

- 13 a. Livello di soddisfazione in merito alle offerte di finanziamento dei costruttori a beneficio dei clienti/agricoltori
- 13 b. Livello di soddisfazione in merito alle offerte di finanziamento dei costruttori per il mercato del nuovo
- 13 c. Livello di soddisfazione in merito alle offerte di finanziamento dei costruttori per il mercato dell'usato

- 13 d. Livello di soddisfazione delle soluzioni di finanziamento delle riparazioni

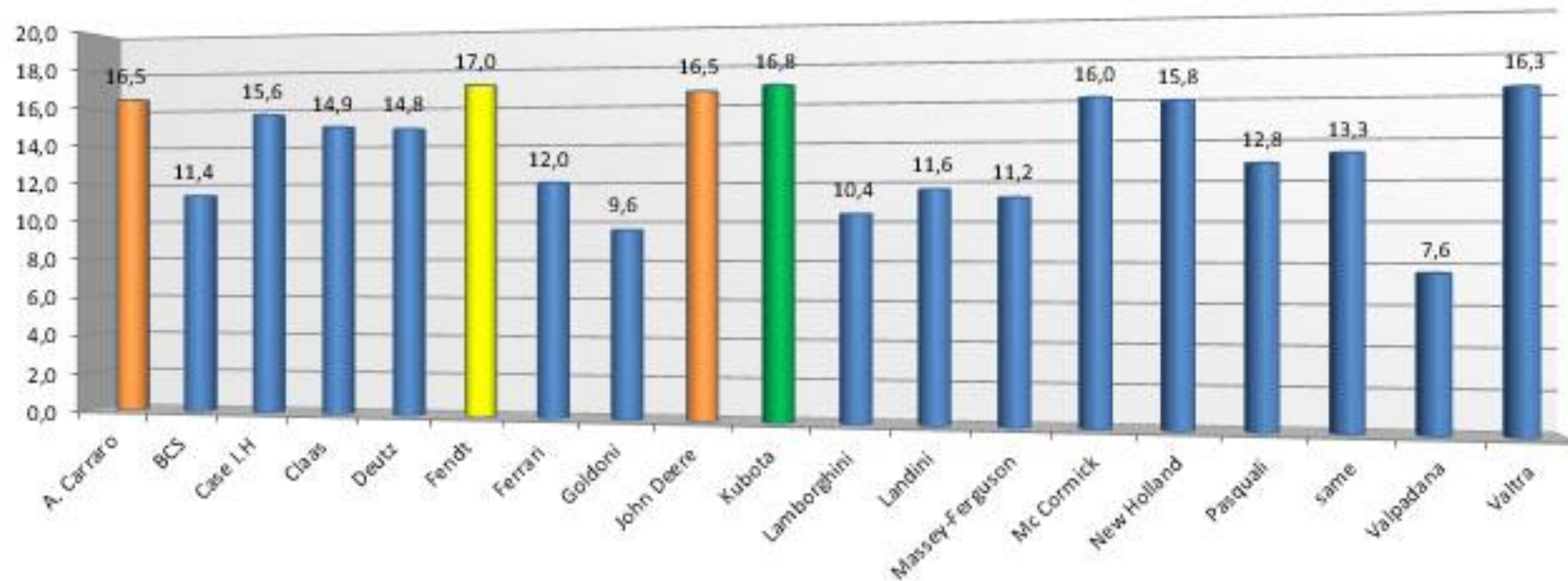
- 13 e. Livello di soddisfazione riguardo le commissioni pagate dall'agricoltore l per finanziare i finanziamenti

- 13 f. Livello di soddisfazione riguardo all'aiuto finanziario per il noleggio delle attrezzature

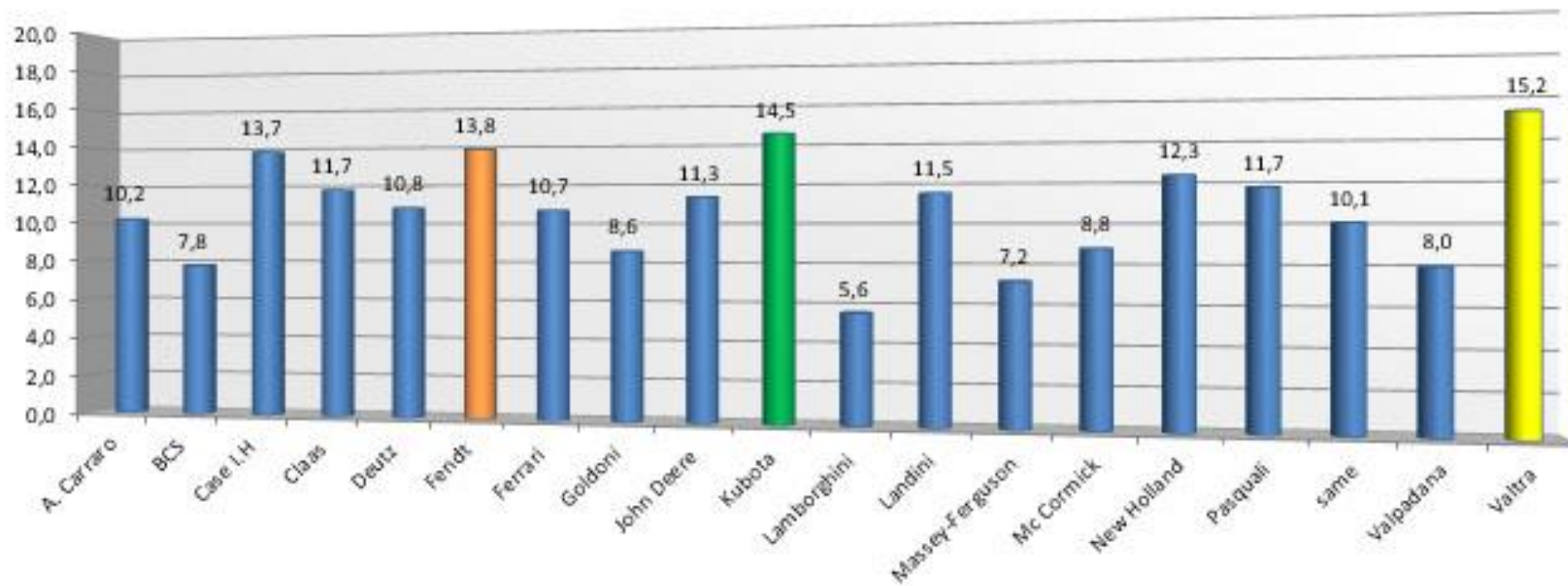
14. ANTIFURTO

- 14 a. Il livello di soddisfazione in merito all'aiuto del costruttore nel montaggio di antifurti che possano prevenire i furti
- 14 b. Il livello di soddisfazione riguardante la volontà di implementare i sistemi di prevenzione contro il furto

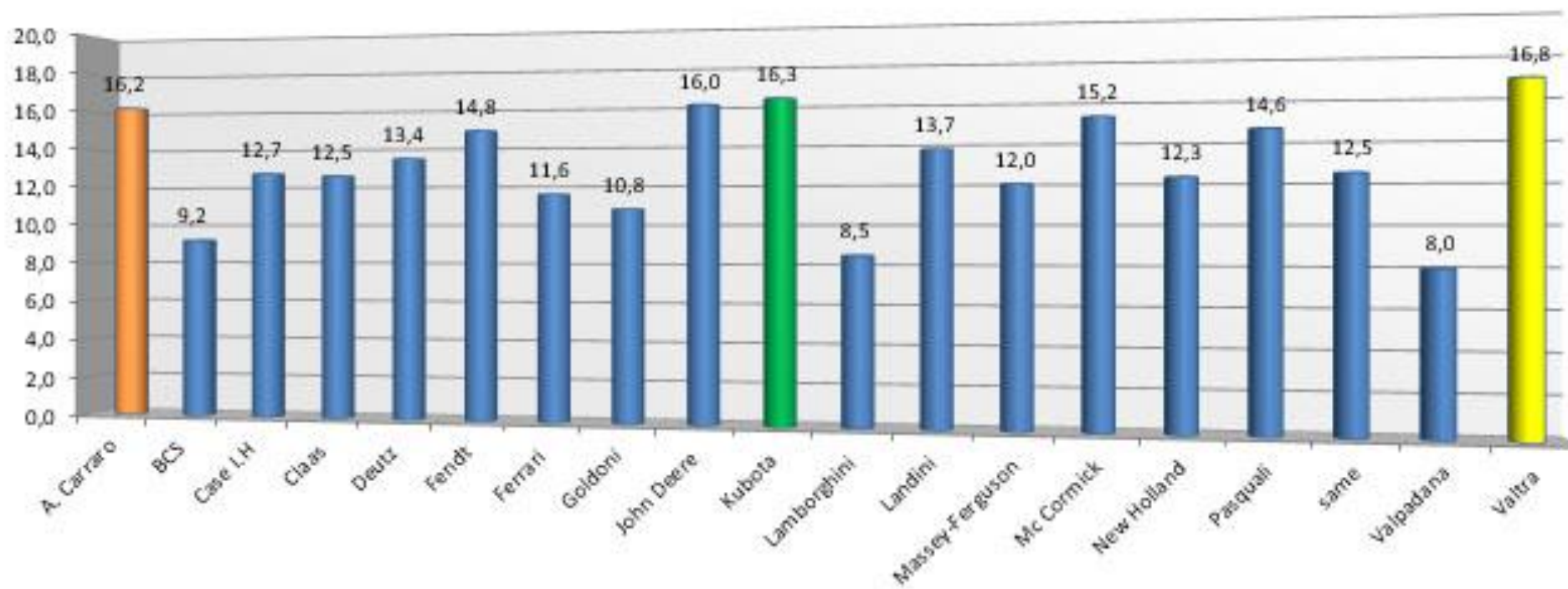
IMMAGINE ED IMPATTO DEL BRAND



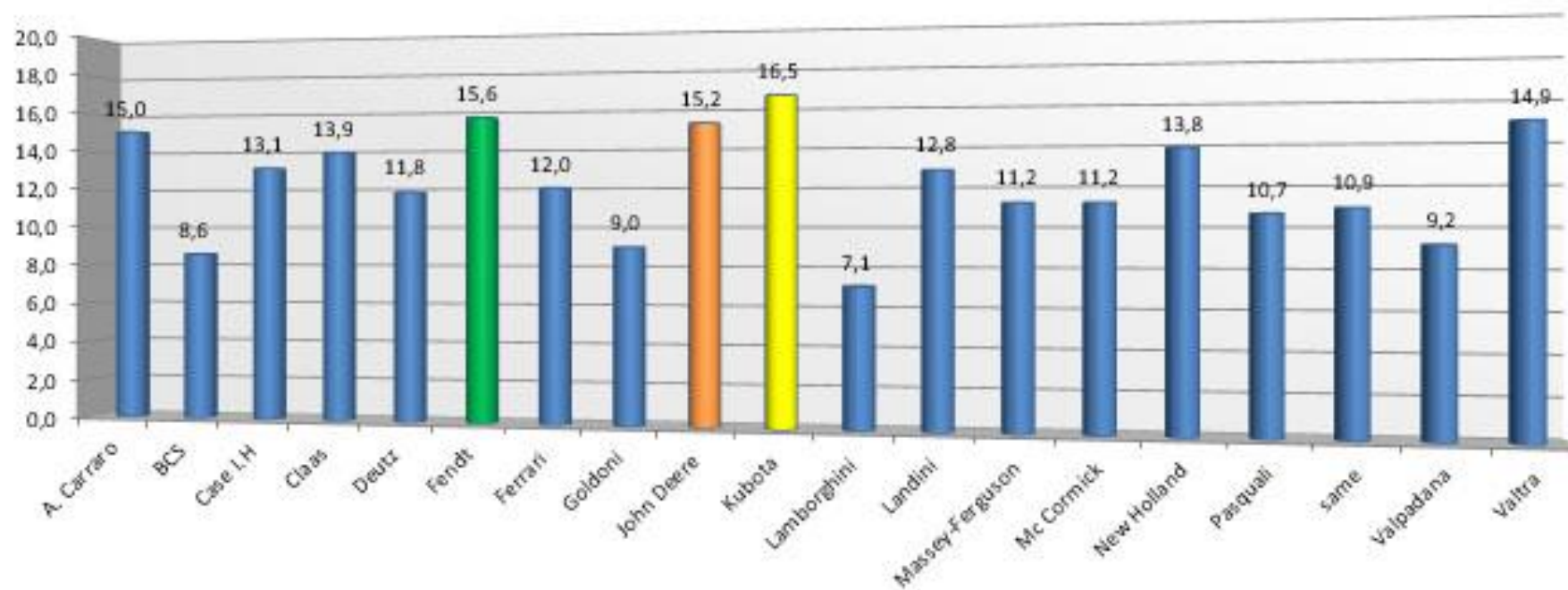
VENDITA DEI TRATTORI



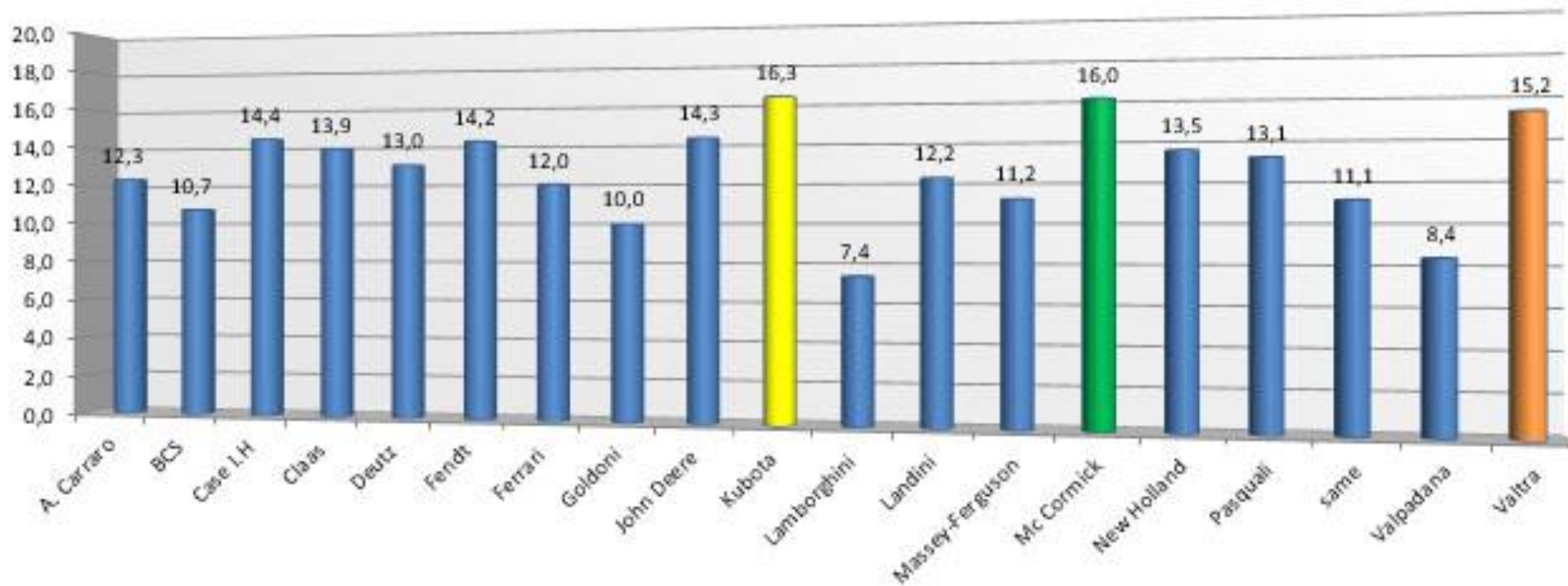
VENDITA PARTI DI RICAMBIO



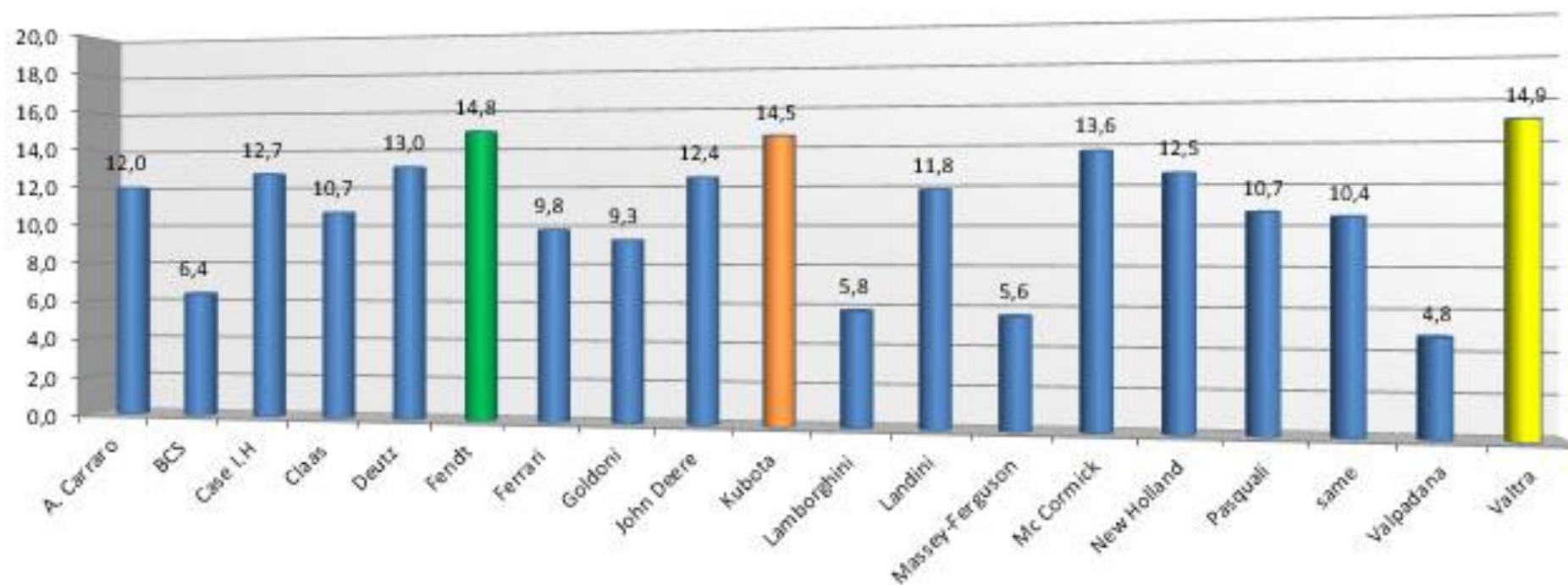
SERVIZIO PPOST VENDITA E GARANZIA



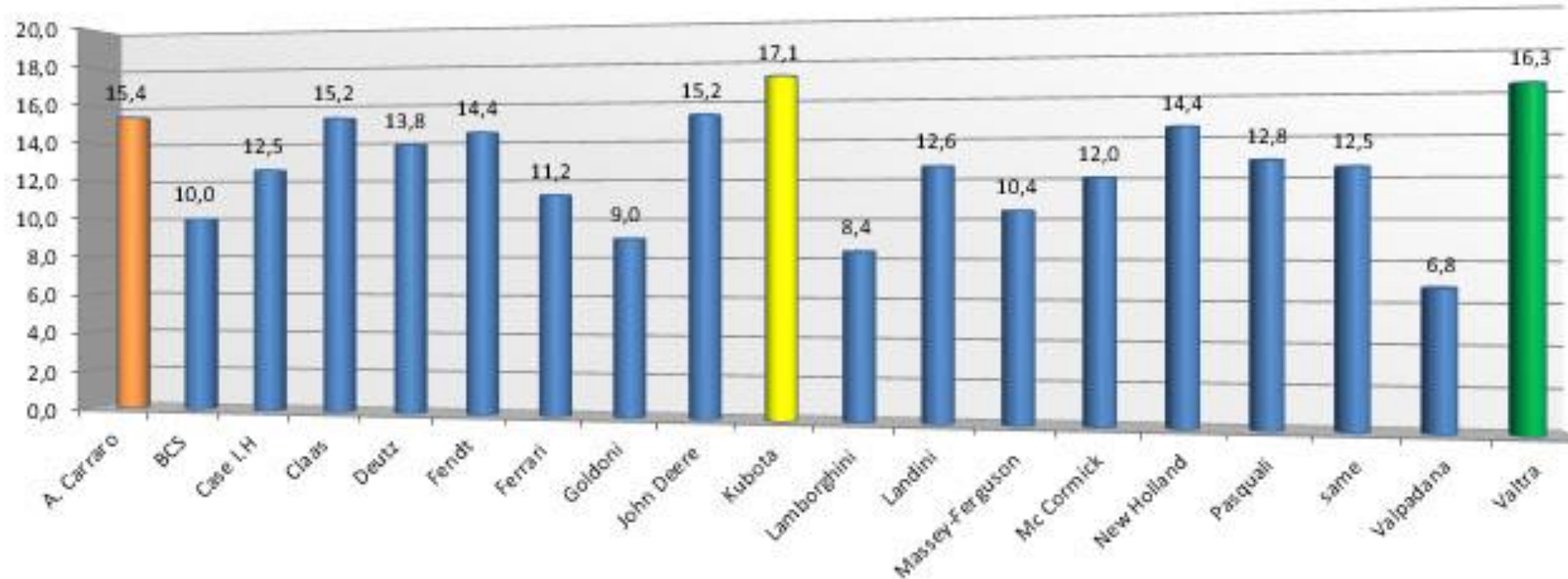
SERVIZI INFORMATICI



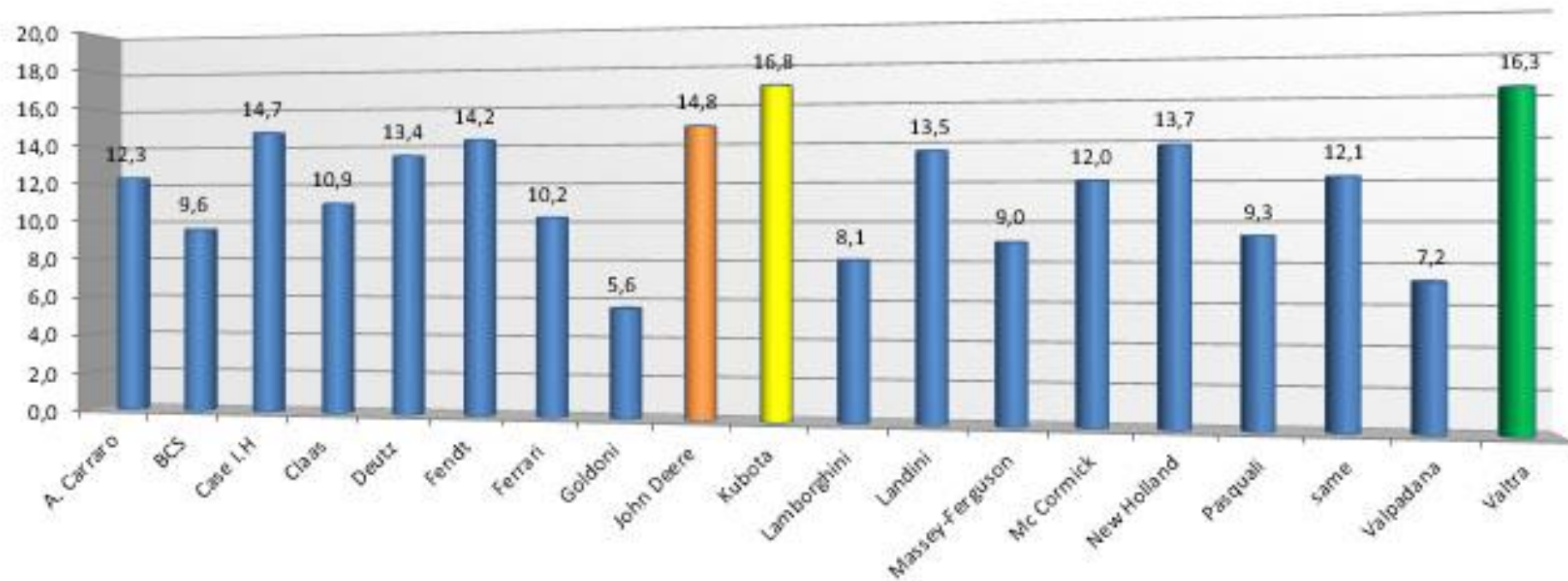
PUBBLICITA' E MATERIALE DI SUPPORTO



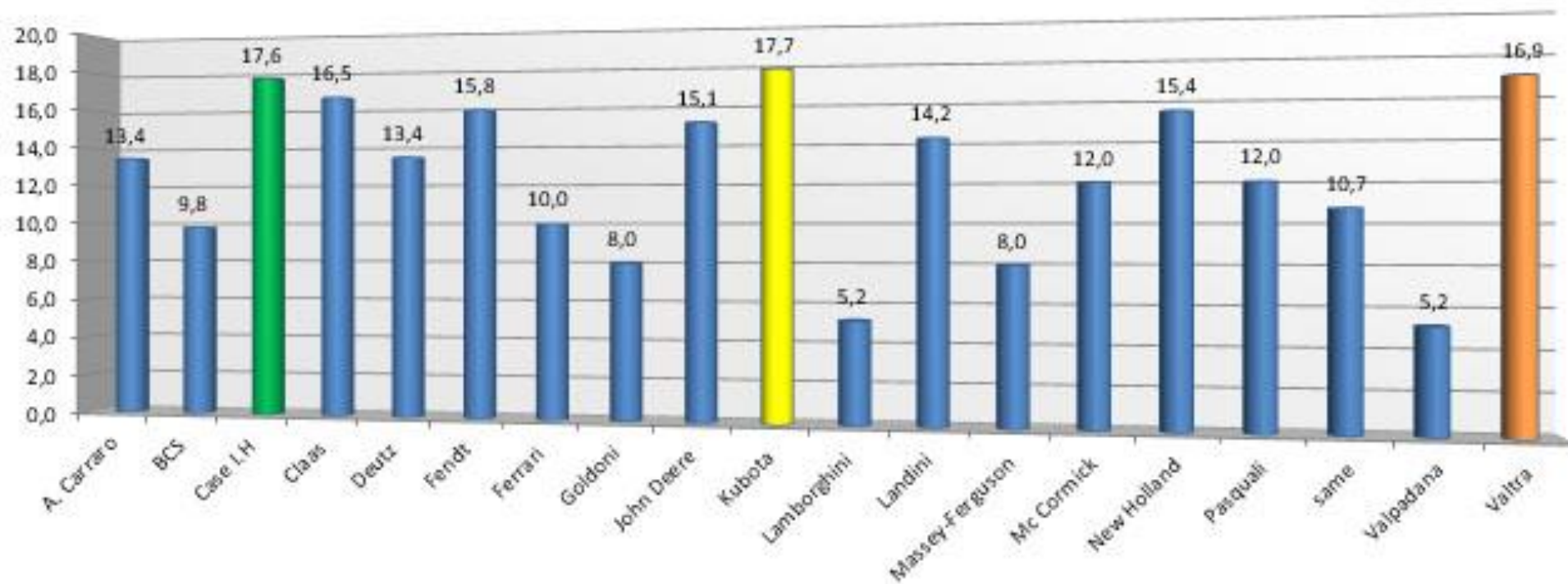
AMMINISTRAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO



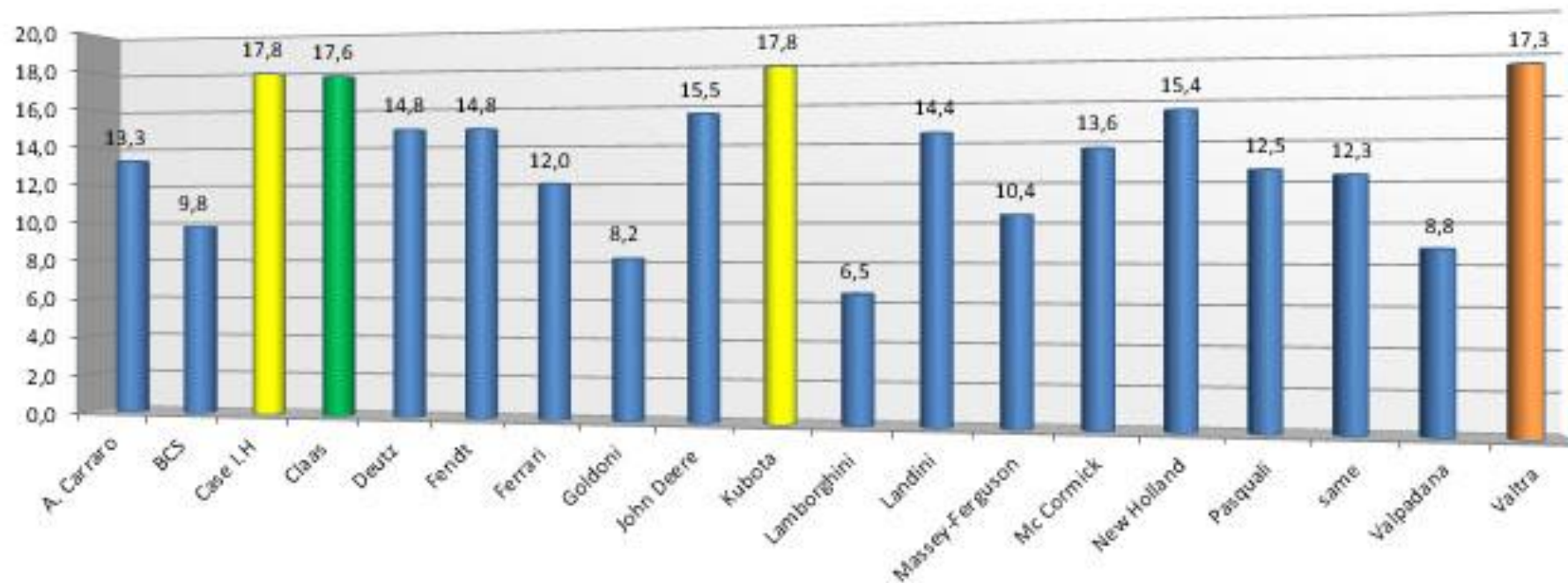
FORMAZIONE



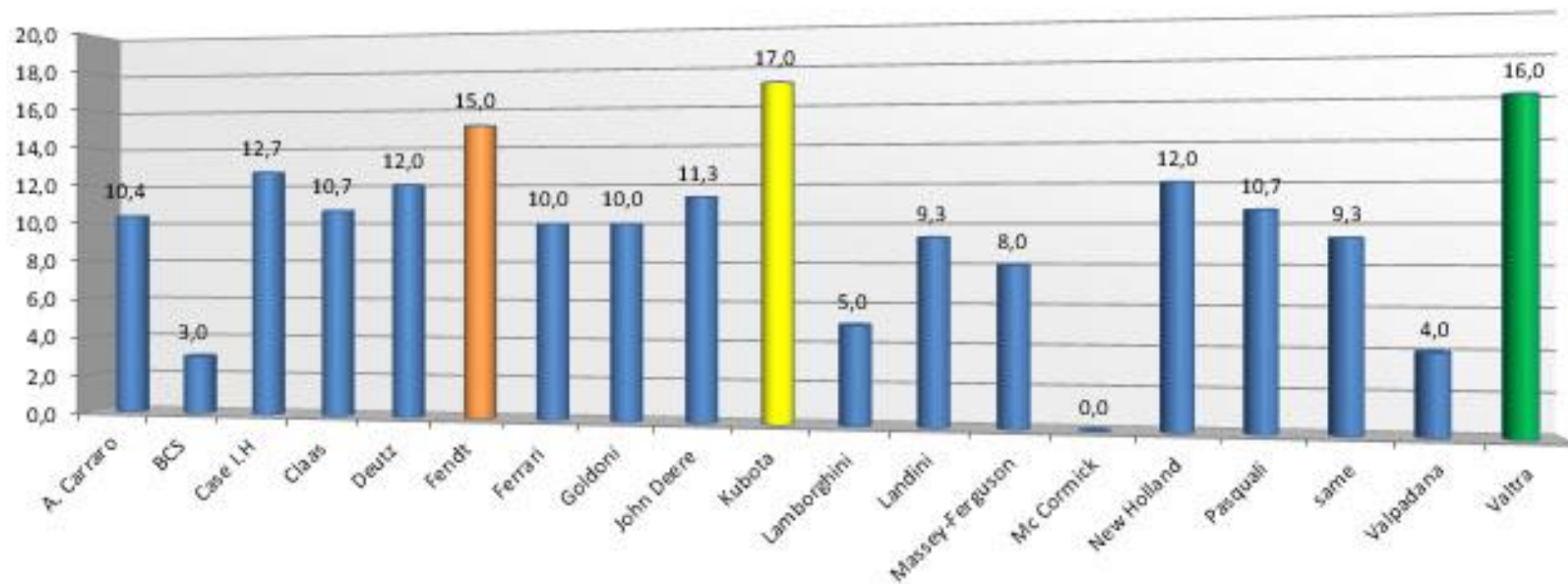
GESTIONE



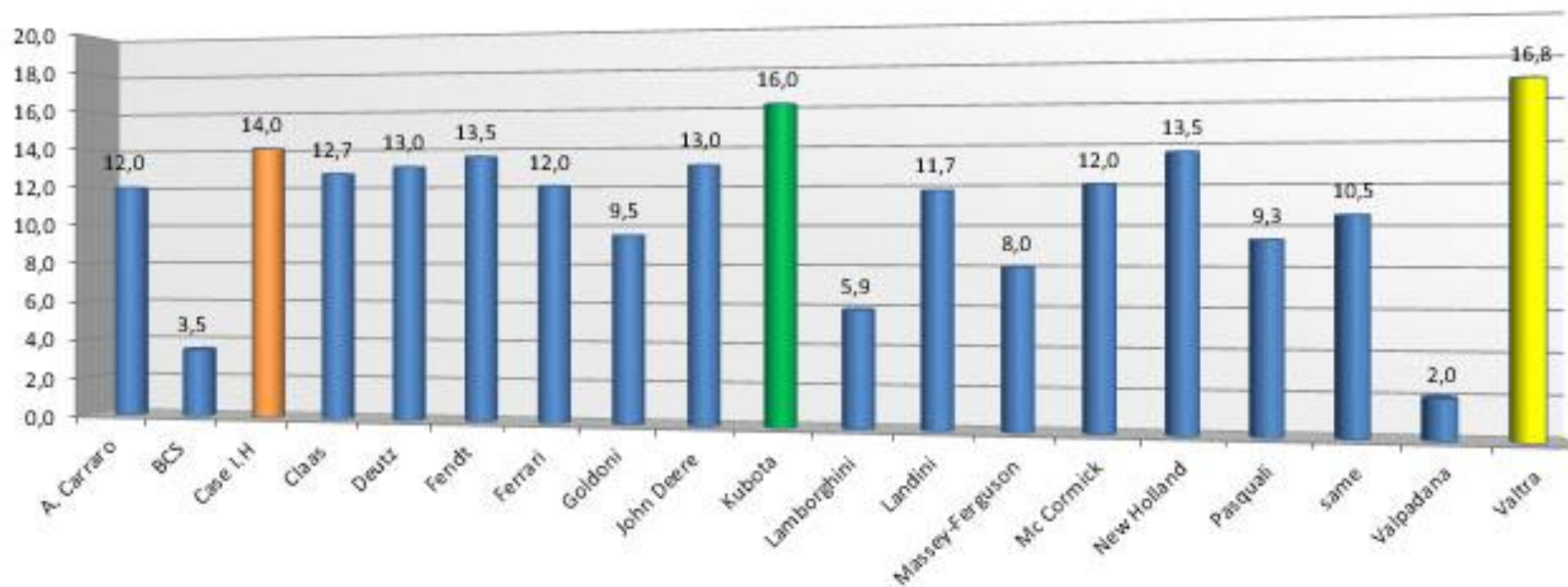
RAPPORTO DEALER - COSTRUTTORE



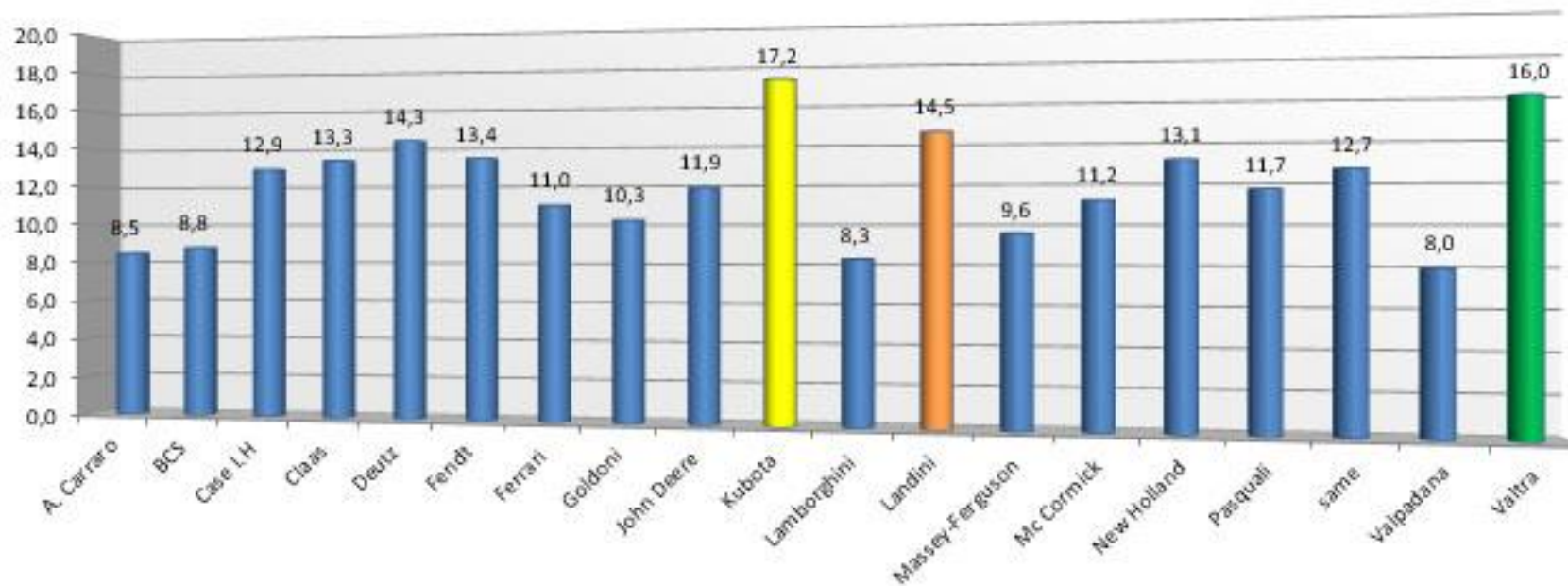
CONTRIBUTO DI REDDITIVITA'



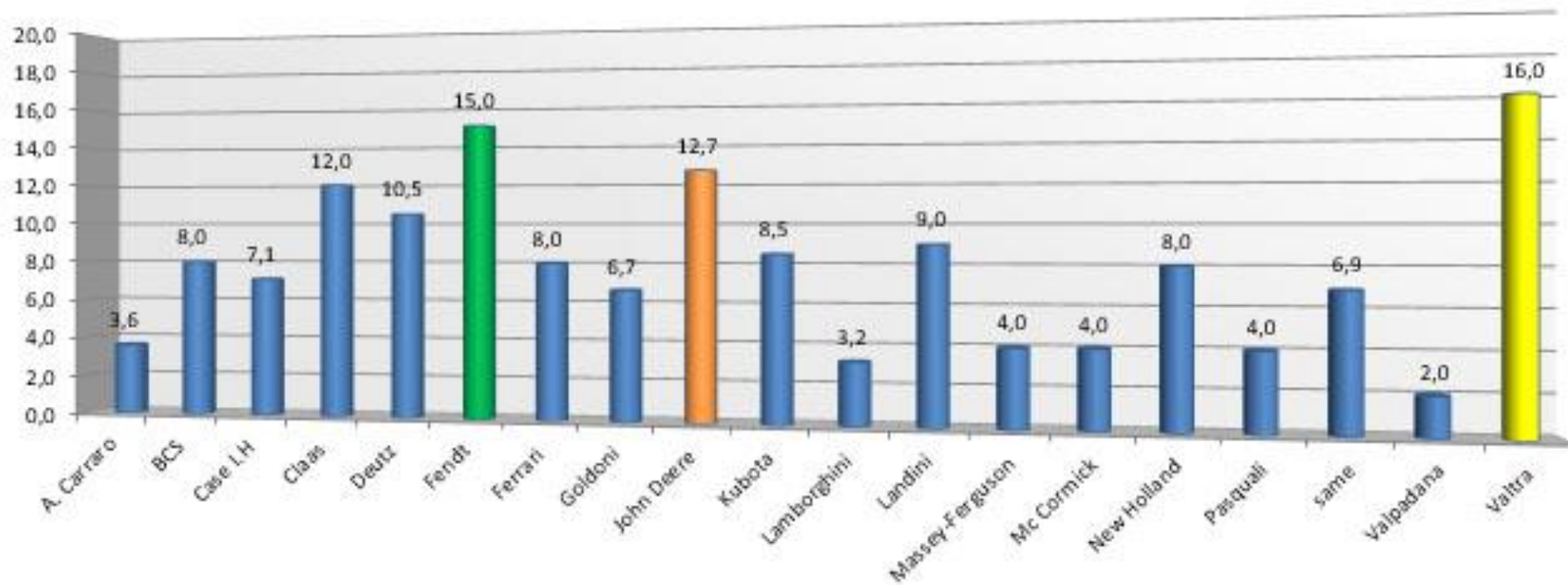
MIGLIORAMENTI



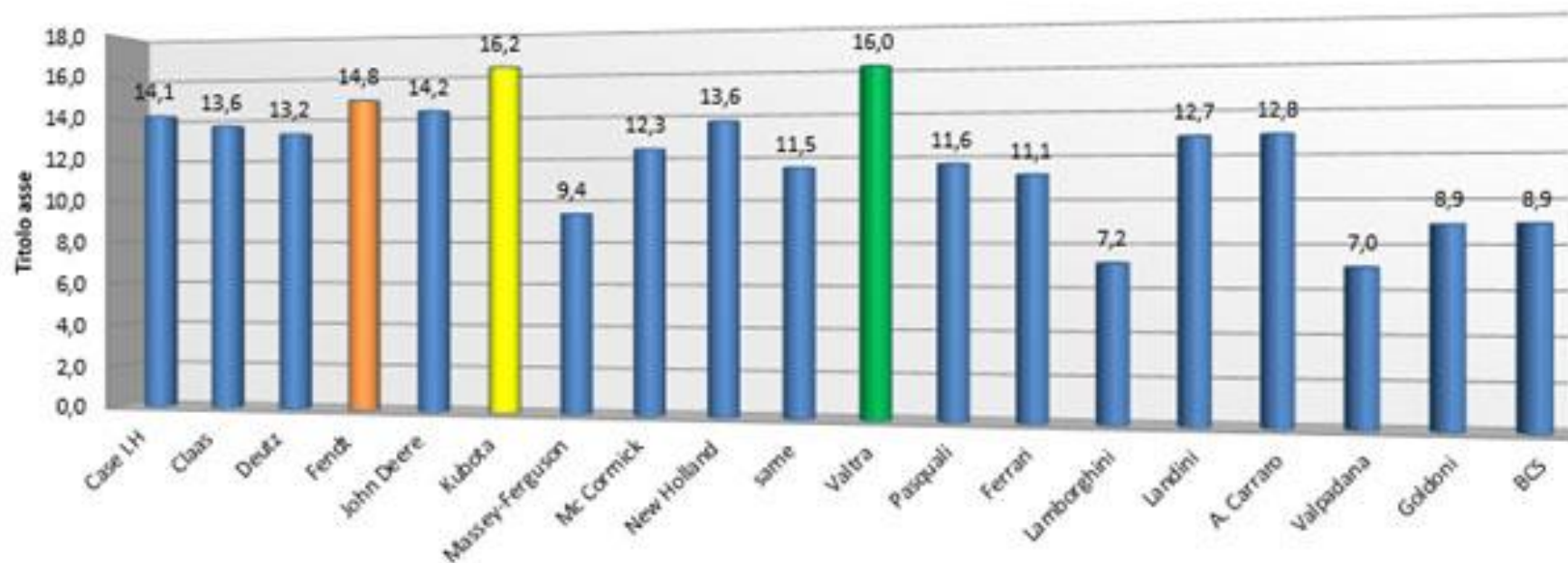
OFFERTA DI FINANZIAMENTO



ANTIFURTO



PANORAMICA GENERALE



	Case I.H.	Claas	Deutz	Fendt	John Deere	Kubota	Massey-Ferguson	Mc Cormick	New Holland	same	Valtra	Pasquali	Ferrari	Lamborghini	Landini	A. Carraro	Valpadana	Goldoni	BCS
■ Totale	14,1	13,6	13,2	14,8	14,2	16,2	9,4	12,3	13,6	11,5	16,0	11,6	11,1	7,2	12,7	12,8	7,0	8,9	8,9