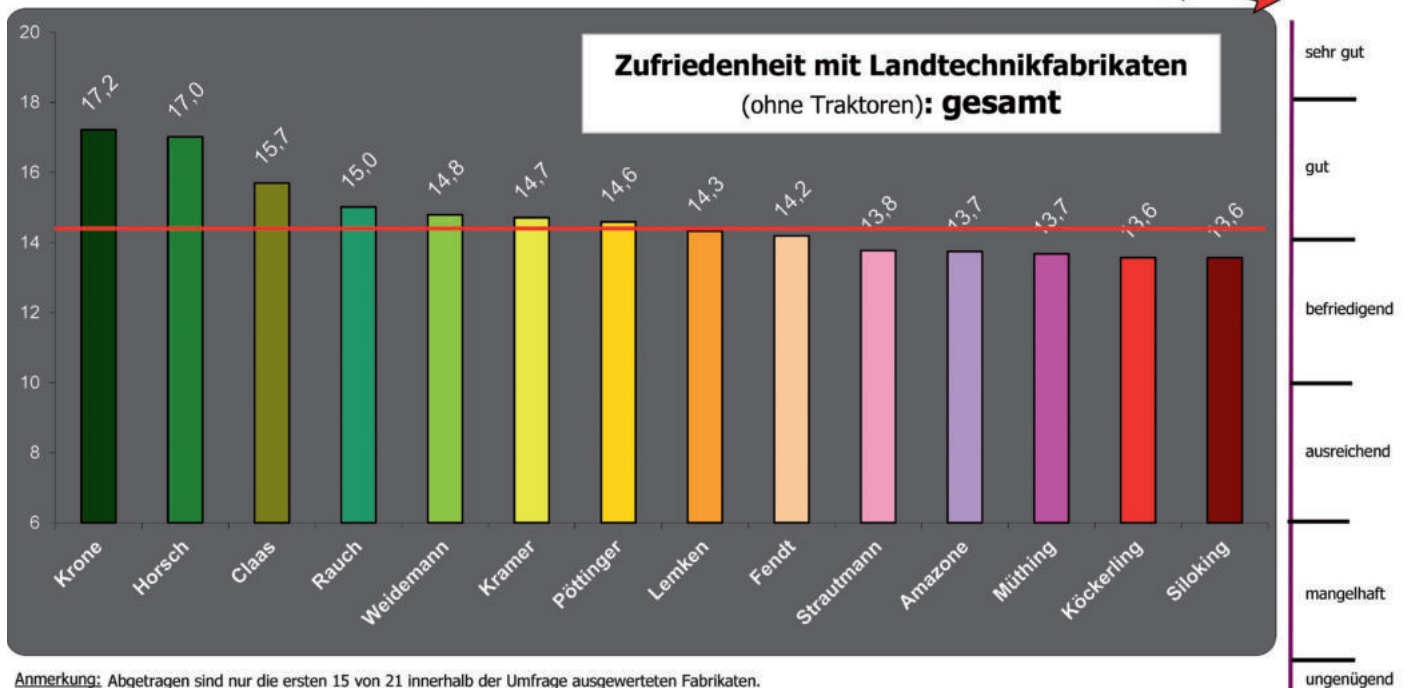


Durchschnitt D 2021: 14,0



Händler weniger zufrieden

Zufriedenheitsbarometer Landtechnik | Die Umfrage zum Zufriedenheitsbarometer Landtechnik zeigt auf, dass die Zufriedenheit der Fachhändler mit ihren Lieferanten (Landtechnik ohne Schlepper) in den vergangenen Monaten leicht gesunken ist. Dennoch bewegen sich viele Bewertungen immer noch auf einem soliden Niveau.

Kurz vor Abschluss dieser AGRARTECHNIK-Ausgabe hat der LandBauTechnik-Bundesverband – im Rahmen einer digitalen Pressekonferenz – die 2021er-Ergebnisse des Zufriedenheitsbarometers Landtechnik veröffentlicht. Diese Umfrage, die im vergangenen Jahr zum ersten Mal durchgeführt wurde (siehe die AGRARTECHNIK-Ausgaben 09-2020 und 10-2020), hat damals viel Aufsehen erregt. Schließlich werden hiermit die Händler – neben den bekannten Umfragen zu den Traktorenfabrikaten sowie Motorgeräten-Herstellern – auch erstmals über deren Zufriedenheit mit den übrigen Landtechnik-Lieferanten befragt. Im September hat dann der Vorstand des LandBauTechnik-Bundesverbandes beschlossen, die Umfrage regelmäßig jährlich im Frühjahr durchzuführen.

Man hatte auch gewisse Korrekturen an den Fragen gegenüber 2020 vorgenommen und Auswertungsregeln festgelegt. Am 1. Februar 2021 war dann der Startschuss der zweiten Auflage des „Zufriedenheitsbarometers Landtechnik“. Die Laufzeit betrug erneut sechs Wochen.

Deutlicher Zuwachs der Teilnehmer

Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Wie im Vorjahr mussten sich die teilnehmenden Betriebe für maximal sechs ihrer wichtigsten Lieferanten entscheiden und diese in der Folge bewerten. Insgesamt kamen diesmal 578 Rückmeldungen von 165 Fachbetrieben. Im Vorjahr sind es 478 gewesen. Da sich der Verband auf ein Minimum von 15 Bewertungen je Marke für eine Auswertung entschieden hat, war es folglich möglich, insgesamt die Ergebnisse von 21 Fabrikaten zu analysieren.

Basis der Umfrage waren 16 Themenfelder: Fabrikatsimage, Produktpalette, Produktqualität, Maschinenvertrieb, die Unterstützung beim Gebrauchtmaschinen-Management, Werbung und Produktunterstützung, Abwicklung, Finanzierungsangebote, After Sales, das Ersatzteilwesen, Schulungswesen, die Garantiekonditionen, die Profitabilität der Produkte des Fabrikats, das Management, das Hersteller-Händler-Verhältnis sowie der Verbesserungswille. Jede einzelne Thematik, sowie das Gesamtergebnis wurde bei der Auswertung

in der bekannten Skala von Null („ganz unzufrieden“) bis 20 („maximal zufrieden“) benotet.

Leicht gesunkene Gesamtzufriedenheit

Im oben stehenden Diagramm haben wir ihnen das Ranking von 15 Fabrikaten dargestellt. Sieben weitere Gesamtergebnisse siedeln sich noch dahinter an. Es zeigt sich, dass neun Lieferanten von ihren Händlern zwischen 14 und 18 – das bedeutet „gut“ bis beinahe „sehr gut“ – bewertet wurden. Danach folgen viele Marken, die sich nahe an der Grenze zwischen „gut“ und „befriedigend“ (14,0 Punkte) bewegen. Das durchschnittliche Gesamtergebnis liegt übrigens genau auf der 14,0. Das ist an sich nicht schlecht.

Allerdings hat auch dieses Ergebnis eine Kehrseite, wie Ulf Kopplin (Präsident des LandBauTechnik-Bundesverbandes) erläuterte. „Auch wenn die Vergleichbarkeit mit dem Vorjahr nicht in allen Punkten zu 100 Prozent gegeben ist – das ist bei regelmäßigen wiederkehrenden Umfragen anfangs immer so, wenn noch Feinjustierungen an Frage-

stellungen anzupassen sind – so kann man doch feststellen, dass das Zufriedenheitsniveau zwischen 2020 und 2021 leicht gefallen ist.“ Besonders deutlich sieht man das in dem unten stehenden Diagramm. Darin werden die beiden Jahresergebnisse innerhalb der Kategorien verglichen. Beide Kurven nehmen einen etwa identischen Verlauf, große Abweichungen gibt es nicht. Aber: Die Kurve der 2020er-Werte liegt fast immer leicht über der für 2021.

Gerade der Vorjahresvergleich sei dem Bundesverband besonders wichtig, erläuterte Ulf Kopplin. Man wolle das Zufriedenheitsbarometer schließlich auch als Frühwarnsystem nutzen, um rechtzeitig herauszufinden, an welcher Stelle sich der Unmut sammelt.

Stärkstes und schwächstes Themenfeld

Bezogen auf die einzelnen Themenbereiche schneidet die „Produktpalette“ im Durchschnitt am besten ab. Die Gesamtnote lag bei 16,0. Wobei auch hier ein Rückgang von 0,7 Punkten genannt werden muss.

Die schlechteste Gesamtnote erhielt übrigens die Kategorie „Unterstützung im Management von Gebrauchsmaschinen“. Diese lag mit einer Note von 9,0 und trotz einer Verbesserung gegenüber dem Vorjahr von 0,7 Punkten immer noch weit unterhalb der übrigen Themenfelder. Denn abgesehen von diesem Ausreißer bewegen sich die meisten Noten in einem Bereich zwischen 12,0 und 16,0.

Krone erneut mit bester Bewertung

Um eine individuelle Analyse zu ermöglichen, erhalten sowohl die teilnehmenden

ZUFRIEDENHEIT DER LANDMASCHINEN-FACHBETRIEBE MIT IHREN FABRIKATEN

Themenbereich	bestes Fabrikat	Bestwert	Mittelwert	schwächster Wert
1. Fabrikatsimage	Horsch	18,9	15,7	12,7
2. Produktpalette	Horsch	19,2	16,0	12,0
3. Produktqualität	Horsch	18,1	15,8	11,1
4. Maschinenvertrieb	Horsch	18,9	14,8	10,7
5. Unterstützung bei Gebrauchsmaschinenmanagement	Claas	14,6	9,0	5,0
6. Werbung & Produktunterstützung	Krone	18,1	13,8	11,0
7. Abwicklung	Pöttinger	17,8	14,1	10,0
8. Finanzierungsangebote	Claas	18,0	12,5	7,6
9. Aftersales	Krone	18,1	14,4	9,5
10. Ersatzteilwesen	Claas	18,9	14,4	11,0
11. Schulungswesen	Horsch	18,9	14,1	7,5
12. Garantiekonditionen	Krone	16,9	12,3	9,2
13. Profitabilität der Produkte des Fabrikats	Horsch	16,0	13,9	12,3
14. Management	Krone	18,2	14,4	11,2
15. Hersteller-Händler-Verhältnis	Krone	17,8	14,7	12,4
16. Verbesserungswille	Krone	17,0	13,4	10,9
Zufriedenheit gesamt	Krone	17,2	14,0	11,6

Erläuterungen: Zur Messung ihrer Zufriedenheit mit ihren Lieferanten bewerteten die Landmaschinen-Fachbetriebe diese auf einer Skale von 0 (wie „gar nicht“) bis 20 („bestens“). Oben dargestellt sind pro Frage und Rubrik die Namen und Bewertungen der jeweiligen Besten sowie die Bewertungen des Durchschnitts und des Schwächsten einer jeden Fragenkategorie.

Ergebnis einer Umfrage der GIT im LandBauTechnik-Bundesverband e.V. im Frühjahr 2021.

Stand: 13.04.2021

Händler als auch die einzelnen Fabrikate eine Analyse ihrer Ergebnisse. Diese besteht unter anderem aus dem markenbezogenen Vorjahresvergleich und der Korridoransicht. Mit letzterer wird – in den einzelnen Kategorien als auch gesamt – das Ergebnis der eigenen Marke mit dem besten und schwächsten Wert, als auch dem durch-

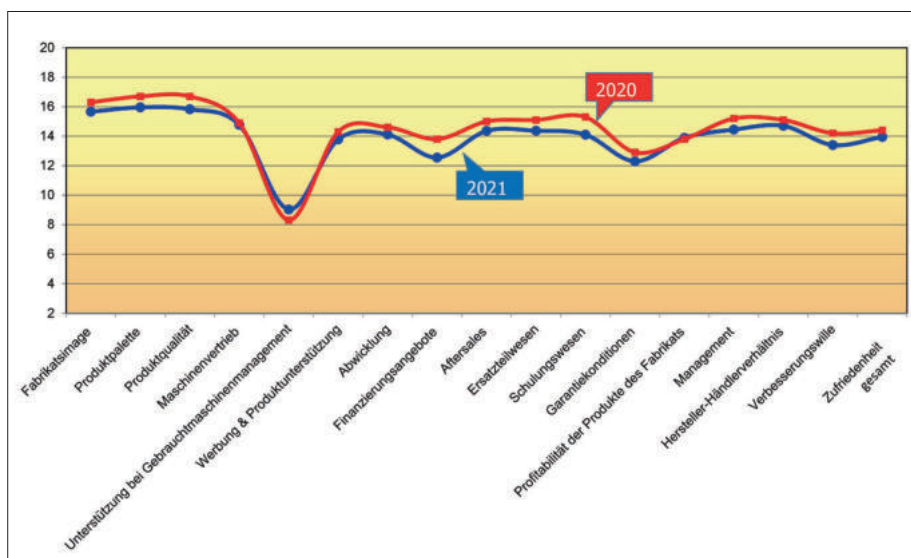
schnittlichen Ergebnis verglichen. Diese Vergleichswerte je Rubrik haben wir Ihnen in der obigen Tabelle dargestellt – inklusive jene Marken, die in den einzelnen Kategorien die besten Bewertungen erhalten haben.

In dieser Umfrage hat übrigens Krone mit einer Gesamtnote von 17,2 die beste Bewertung erreichen können. Das Unternehmen aus Spelle konnte schon im vergangenen Jahr die Führungsposition einnehmen. Interessant ist in diesem Zusammenhang auch, dass Krone das eigene Gesamtergebnis – entgegen den Trend – um 0,5 Punkte steigern konnte.

In der kommenden Ausgabe der **AGRARTECHNIK** werden wir Ihnen einige weitere individuelle Ergebnisse dieser Umfrage präsentieren.

markus.messerer@dlv.de

Vorjahresvergleich der einzelnen Themenbereiche



Betrachtet man die einzelnen Themenbereiche, wird deutlich, dass die Umfrage 2021 vielfach ein leicht schlechteres Ergebnis eingebracht hat.



Auf der **AGRARTECHNIK**-Webseite finden Sie einige weitere Daten und Diagramme, die der LandBauTechnik-Bundesverband auf der Pressekonferenz gezeigt hat.