

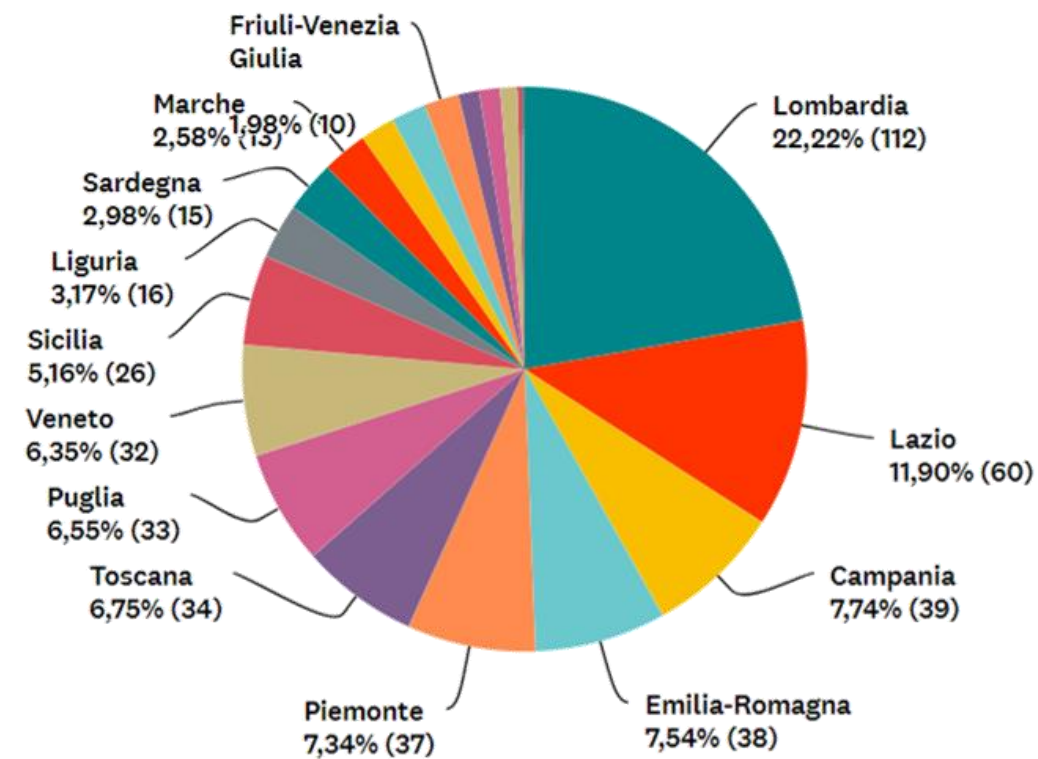
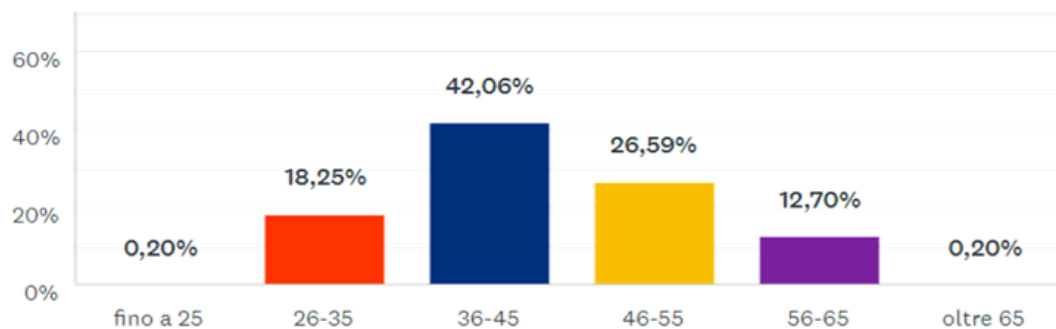
COME CAMBIANO LE TUE ABITUDINI

Ricerca Covid-19
1° Wave (16 marzo) e 2° Wave (9 aprile)

METODOLOGIA

1° WAVE

- Rilevazione C.A.W.I
- 504 interviste completate
- Tutte le Regioni
- 70% uomo 30% donna
- età





OBIETTIVO STRATEGICO

Alla luce dei recenti stravolgimenti legati alla pandemia da Covid-19, come cambieranno le abitudini degli italiani?

1° WAVE

- ✓ Identificare le nuove modalità di acquisto delle vetture
- ✓ Identificare le aspettative nel post-vendita
- ✓ Capire se c'è spazio per un nuovo processo di acquisto digitale

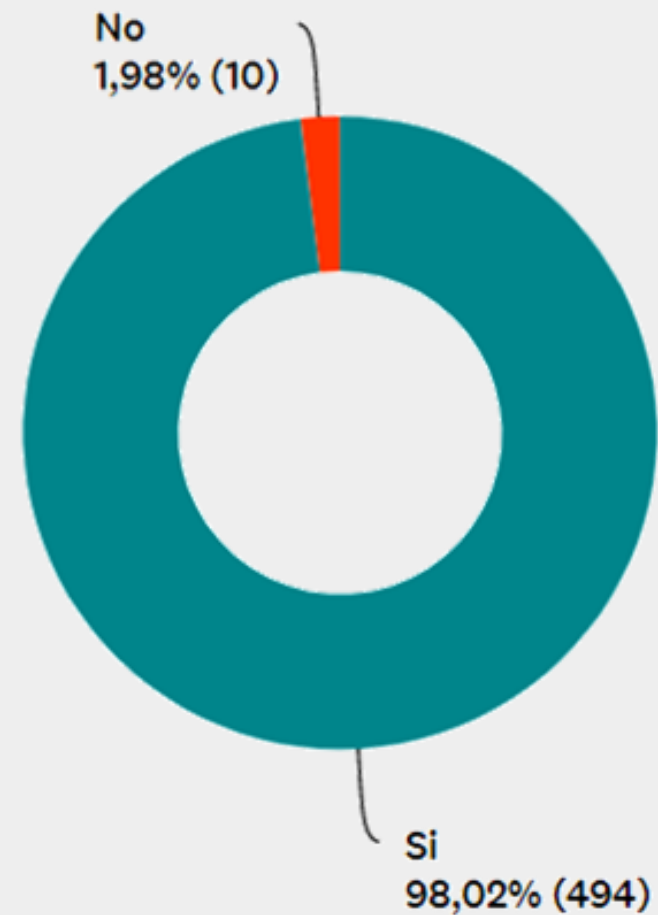
2° WAVE

- ✓ Identificare il Processo di vendita digitale

I RISULTATI DELLA 1° WAVE -16 MARZO

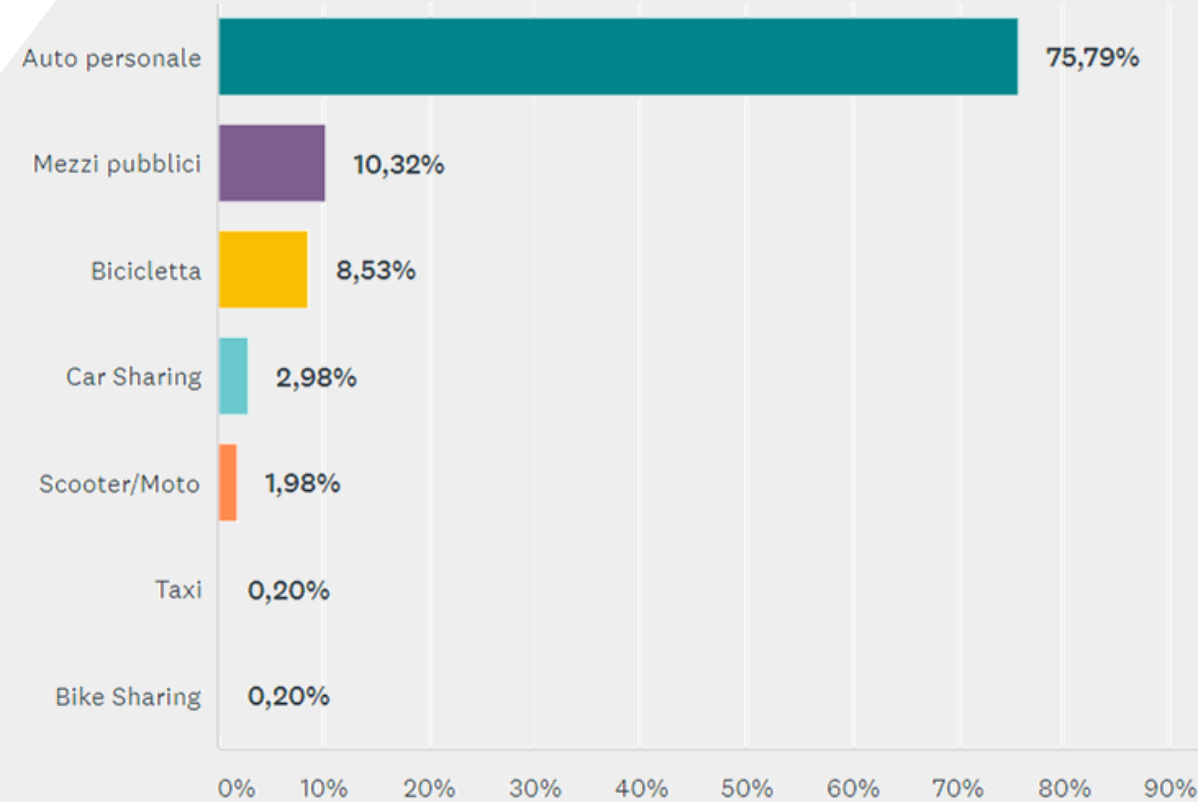
POSSIEDI UNA AUTO?

Quasi 100% possiede un'auto



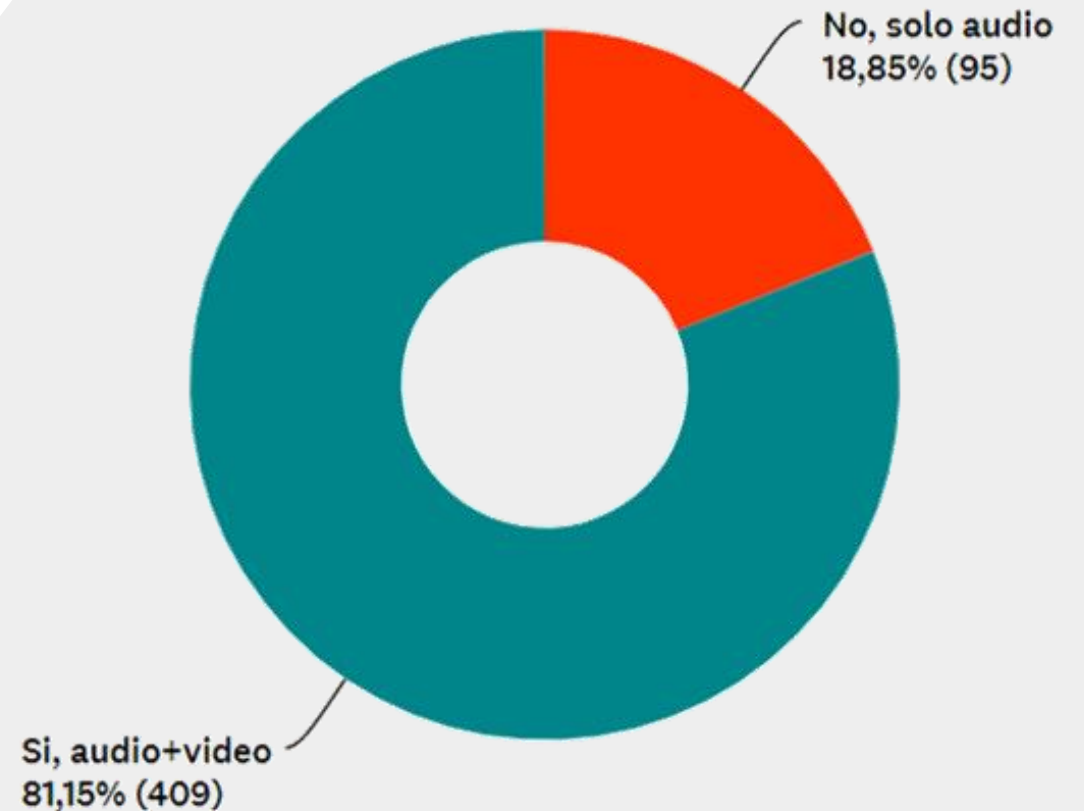
QUANDO LA SITUAZIONE SARÀ TORNATA ALLA NORMALITÀ, QUALE MEZZO DI TRASPORTO PREFERIRAI UTILIZZARE PER I TUOI SPOSTAMENTI ABITUALI?

Prediligono l'auto personale per gli spostamenti



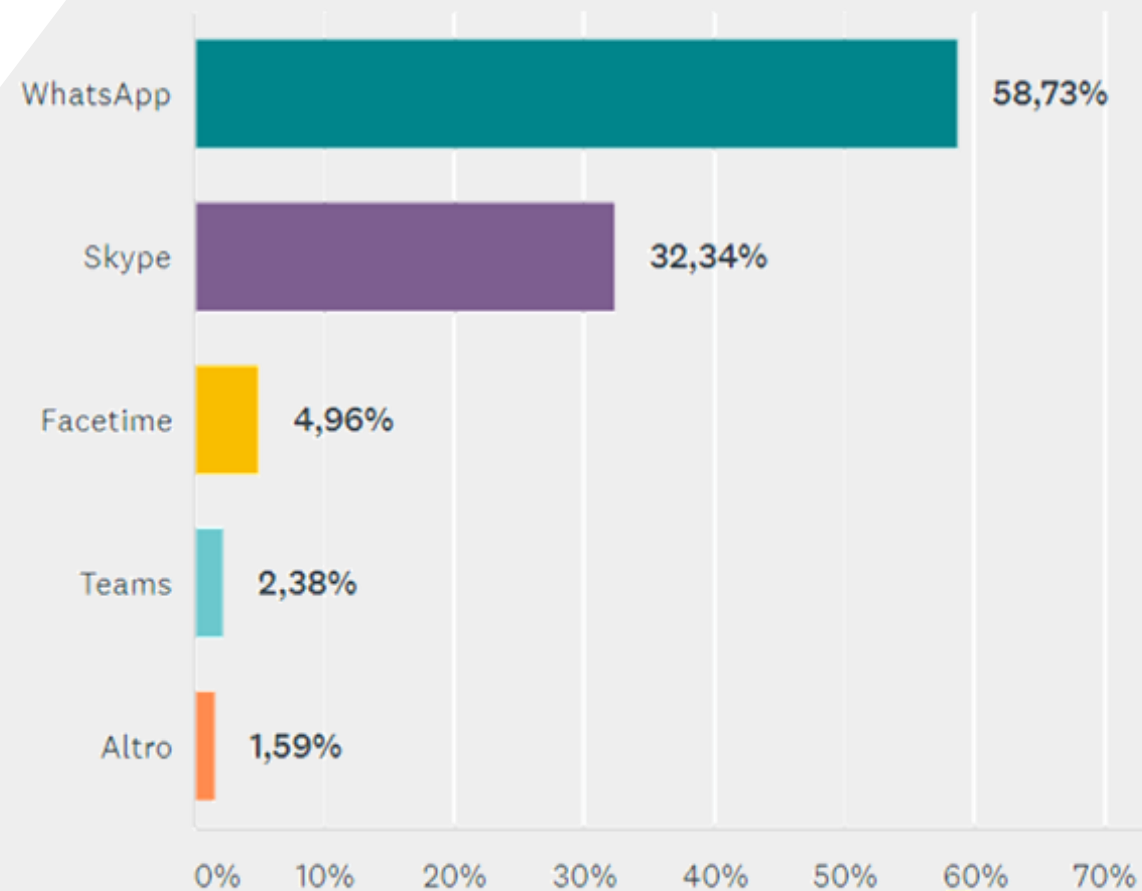
TI PIACEREBBE POTER EFFETTUARE LA TRATTATIVA CON IL VENDITORE DELLA CONCESSIONARIA DA CASA UNENDO ALL'AUDIO ANCHE IL VIDEO PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE?

8/10 vorrebbero una trattativa audio-video



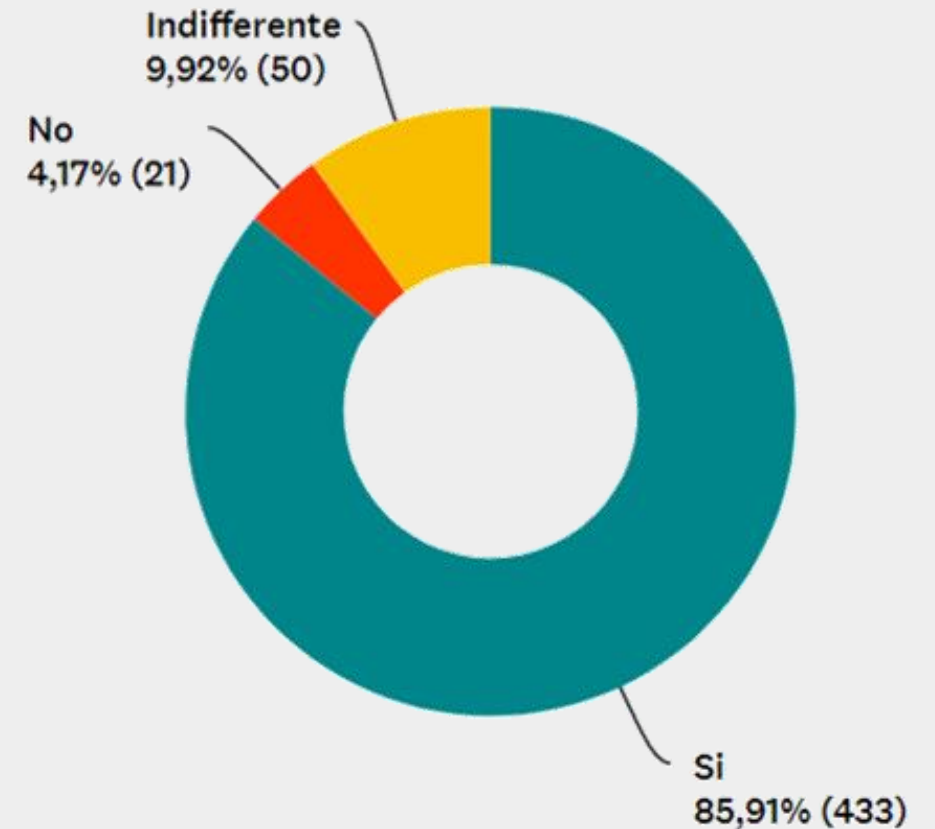
E QUALI STRUMENTI PREFERIRESTI UTILIZZARE?

- 59% vorrebbe utilizzare WhatsApp
- 32% Skype



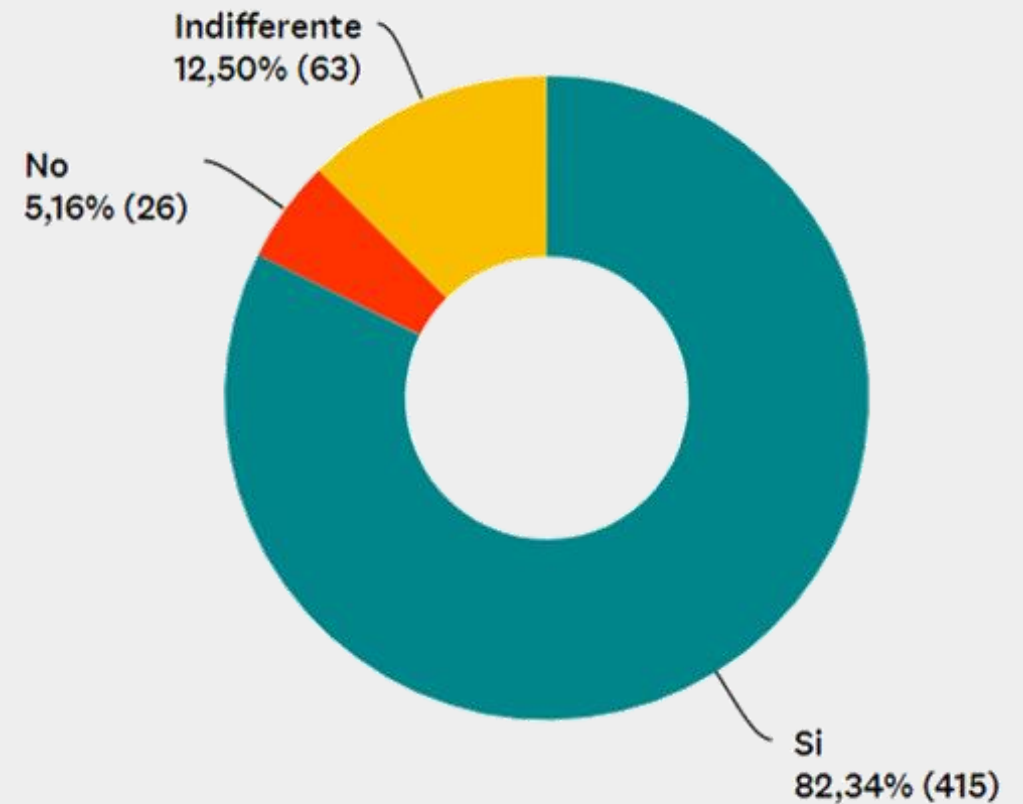
TI PIACEREBBE CHE IL CONSULENTE TI MOSTRASSE ATTRAVERSO LA CONDIVISIONE DELLO SCHERMO VIDEO/IMMAGINI PER ILLUSTRARTI LE CARATTERISTICHE DELL'AUTO?

L'86% vorrebbe condividere lo schermo



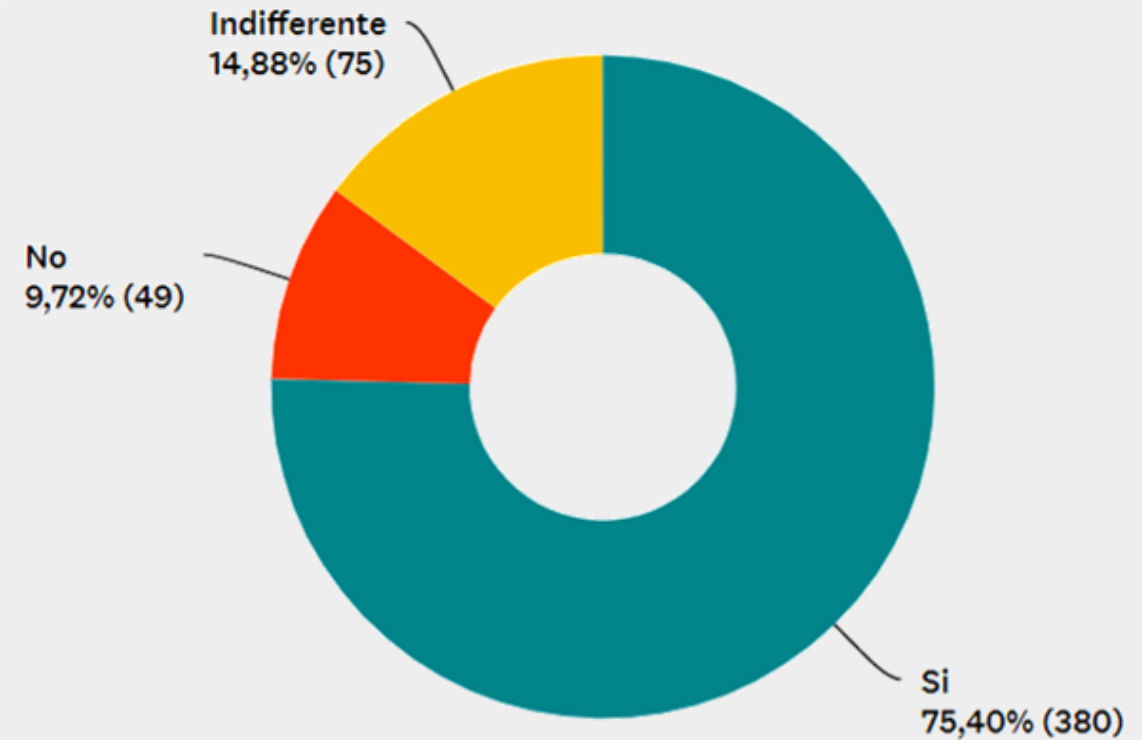
TI PIACEREBBE CHE IL CONSULENTE TI AIUTASSE A CONFIGURARE L'AUTO DI TUO INTERESSE CONDIVIDENDO LO SCHERMO DEL PC O TABLET?

L'82% vorrebbe condividere
lo schermo per configurare
l'auto insieme al consulente



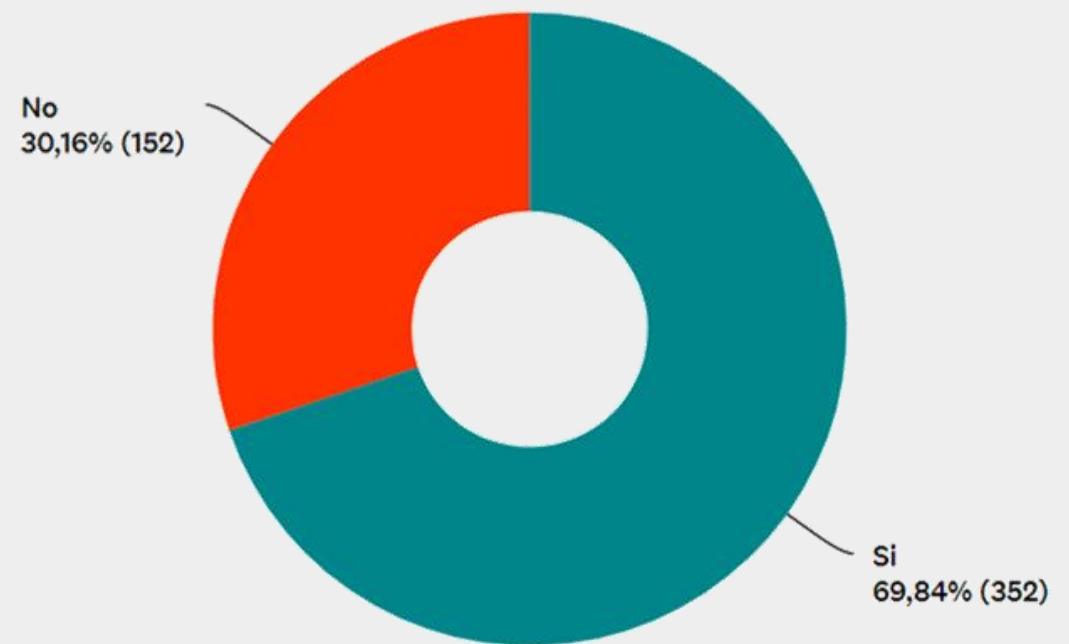
VORRESTI RICEVERE DAL CONSULENTE I VIDEO DELLE PROVE SU STRADA DELL'AUTO DI TUO INTERESSE E LE CARATTERISTICHE TECNICHE?

7 su 10 vorrebbero ricevere video delle prove su strada e le schede tecniche



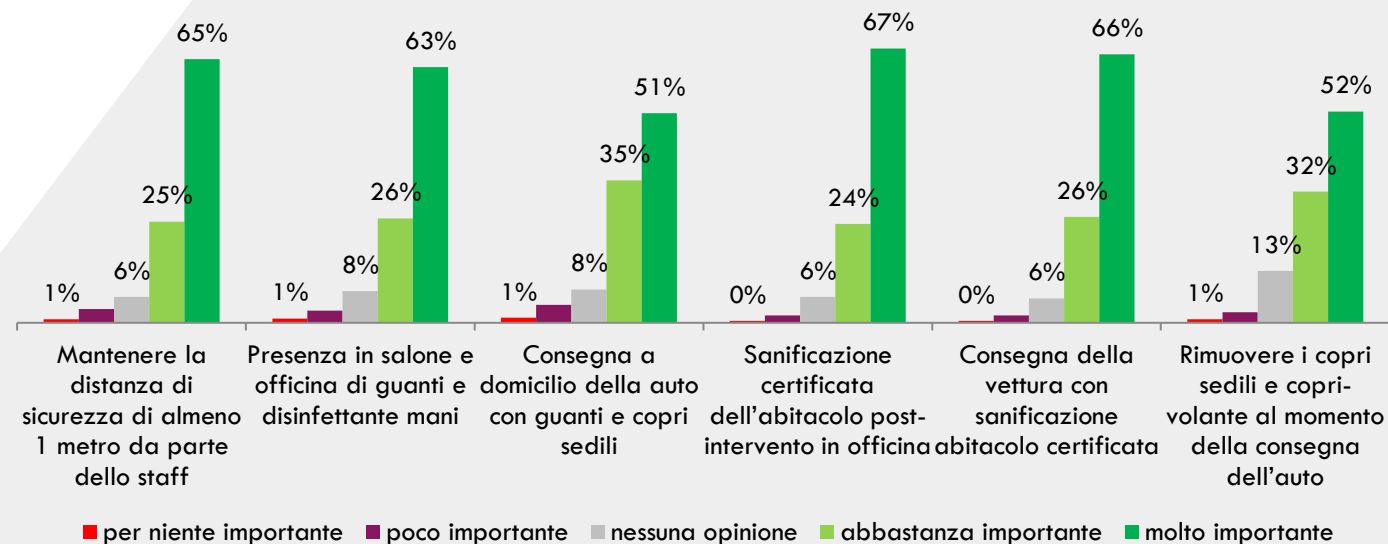
SARESTI DISPOSTO A PERFEZIONARE L'ACQUISTO DELL'AUTO ONLINE, COME SI FA PER ESEMPIO CON LE ASSICURAZIONI ONLINE?

7 su 10 sono disposti ad acquistare e perfezionare l'acquisto dell'auto online

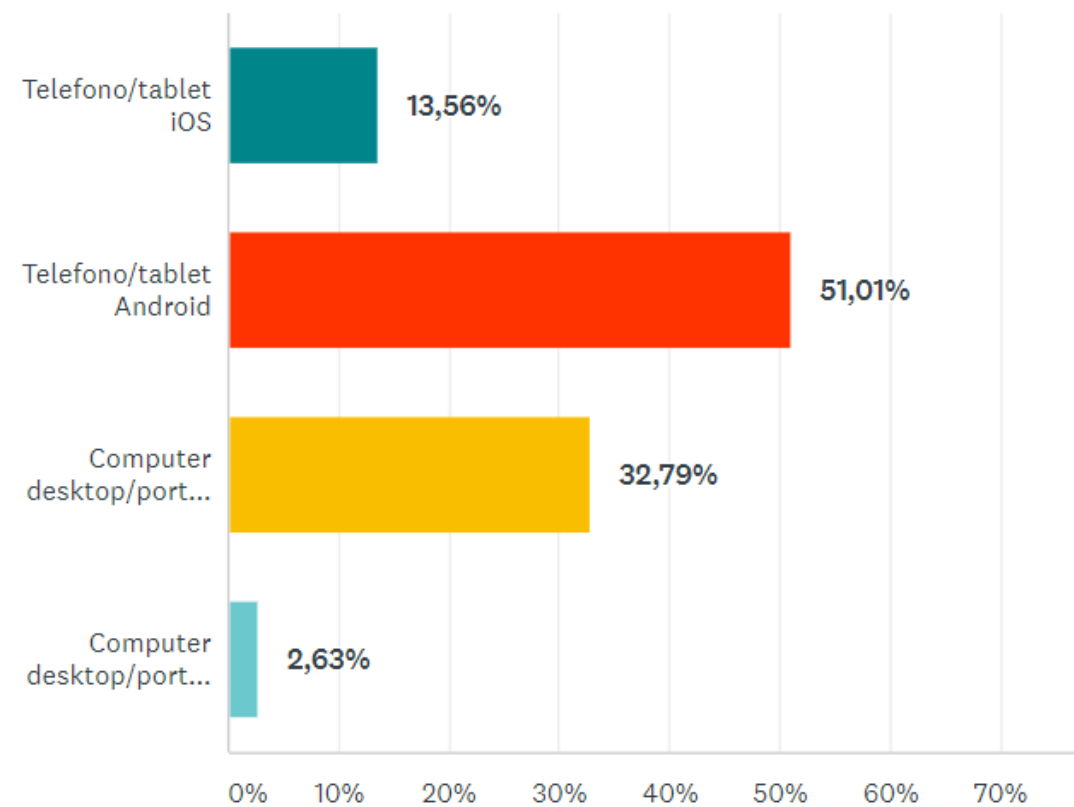


QUANTO RITIENI IMPORTANTI I SEGUENTI SERVIZI/COMPORAMENTI PRESSO I CONCESSIONARI AUTO E LE OFFICINE?

1. Sanificazione certificata post intervento e alla consegna
2. Guanti e disinfettante mani in salone e officina
3. Mantenere distanza di sicurezza



DA DOVE RISPONDONO



CONCLUSIONI

1° WAVE

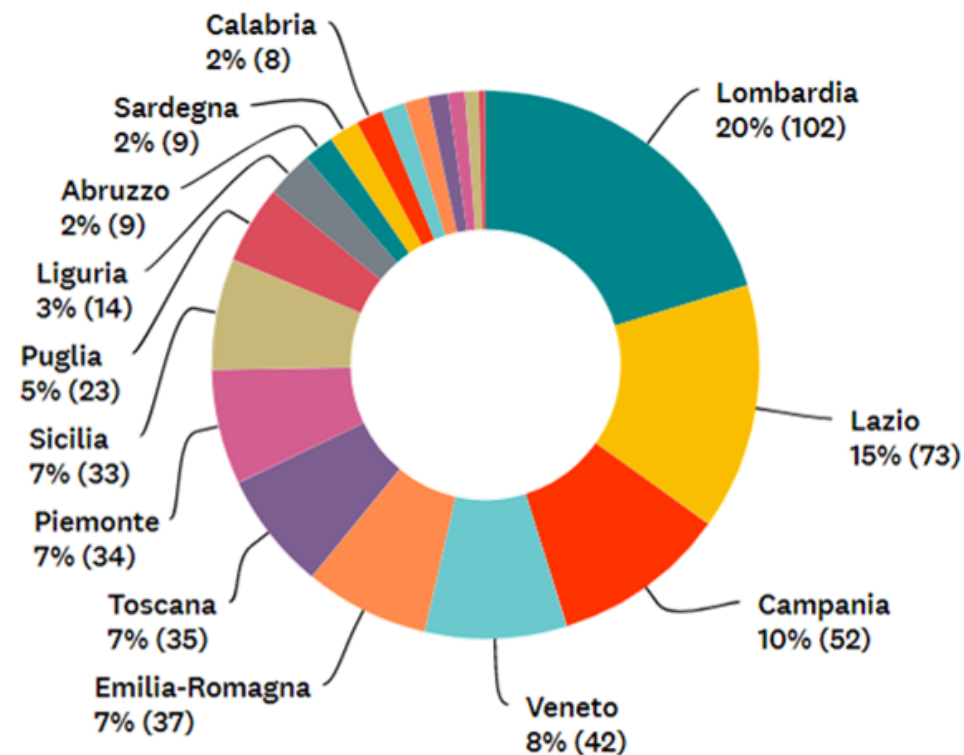
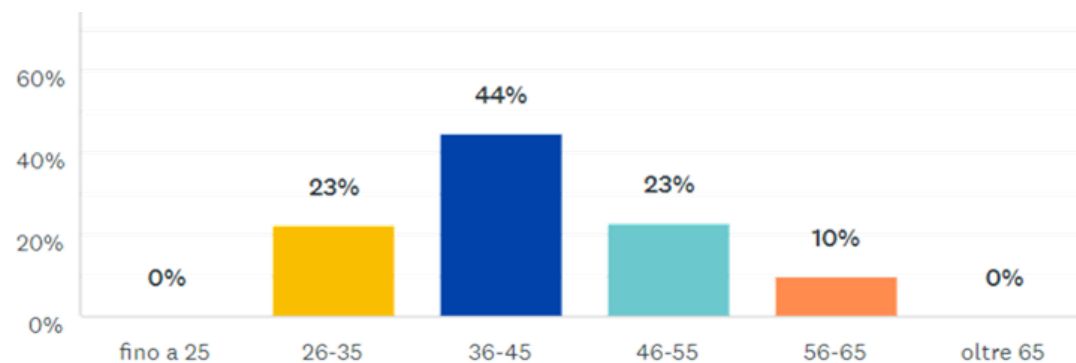
- Il 76% utilizzerà **l'auto personale** per gli spostamenti
- Sono disposti a utilizzare strumenti **audio+video** per la trattativa. Soprattutto WhatsApp e Skype
- C'è spazio per il «**salone digitale**»
- Nel **post-vendita** la **sanificazione certificata** post intervento e alla consegna dell'auto nuova sono «molto importanti» così come la presenza di **guanti e disinfettante mani** in salone e officina e mantenere **distanza di sicurezza di 1 metro**

SI CONSIGLIA DI RIPETERE LA
RICERCA A DISTANZA DI 1 MESE, A
FINE APRILE E FINE MAGGIO PER
AVERE UNA TRACKING.

METODOLOGIA

2° WAVE

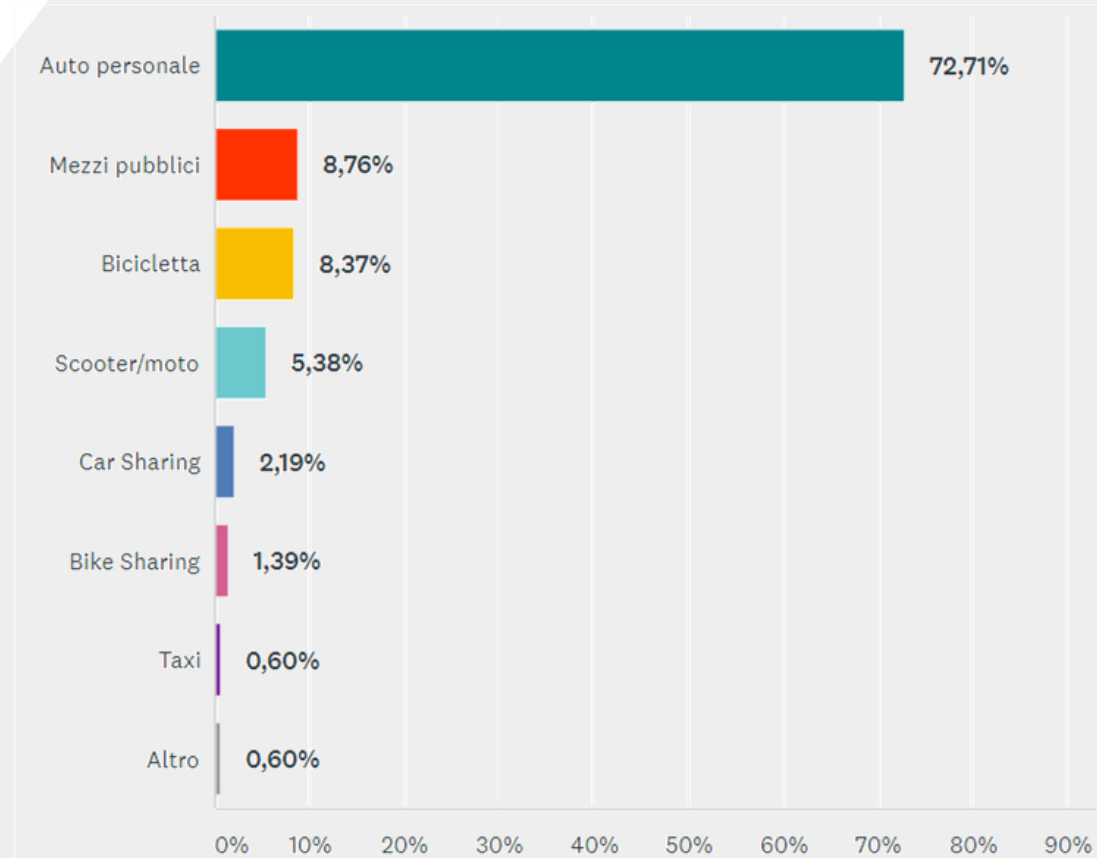
- Rilevazione C.A.W.I
- 502 interviste completate
- Tutte le Regioni
- 70% uomo 30% donna
- età



I RISULTATI DELLA 2° WAVE — 9 APRILE

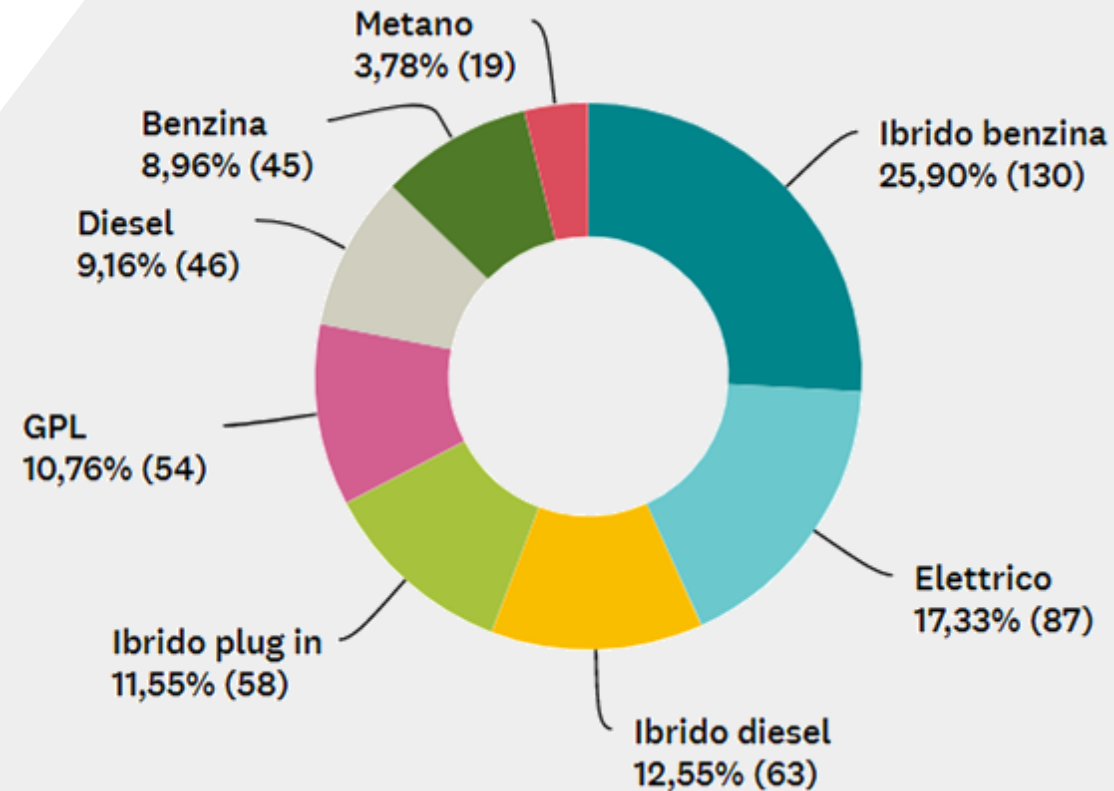
QUANDO LA SITUAZIONE SARÀ TORNATA ALLA NORMALITÀ, QUALE MEZZO DI TRASPORTO PREFERIRAI UTILIZZARE PER I TUOI SPOSTAMENTI ABITUALI?

7 su 10 utilizzeranno l'auto personale (76% a marzo)



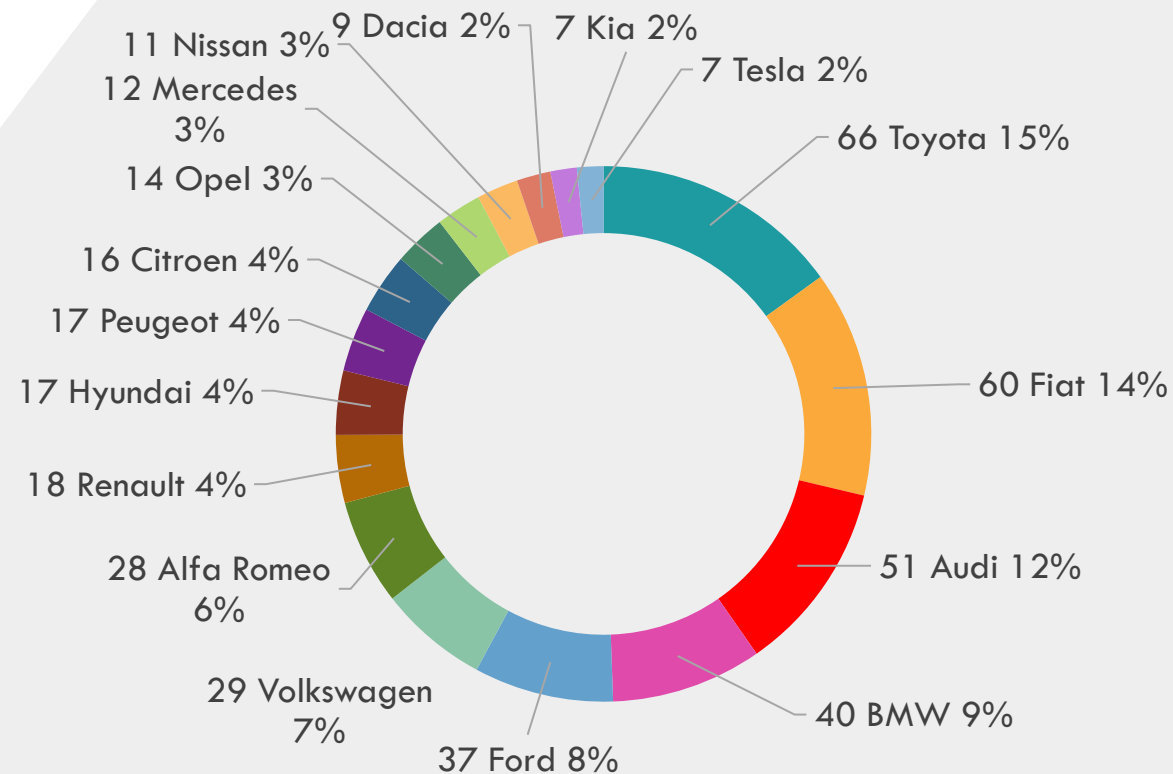
SE DOVESSI ACQUISTARE UNA NUOVA AUTO QUALE ALIMENTAZIONE SCEGLIERESTI?

Il 40% acquisterebbe
alimentazioni Ibrido benzina o
diesel



E QUALE MARCHIO ACQUISTERESTI?

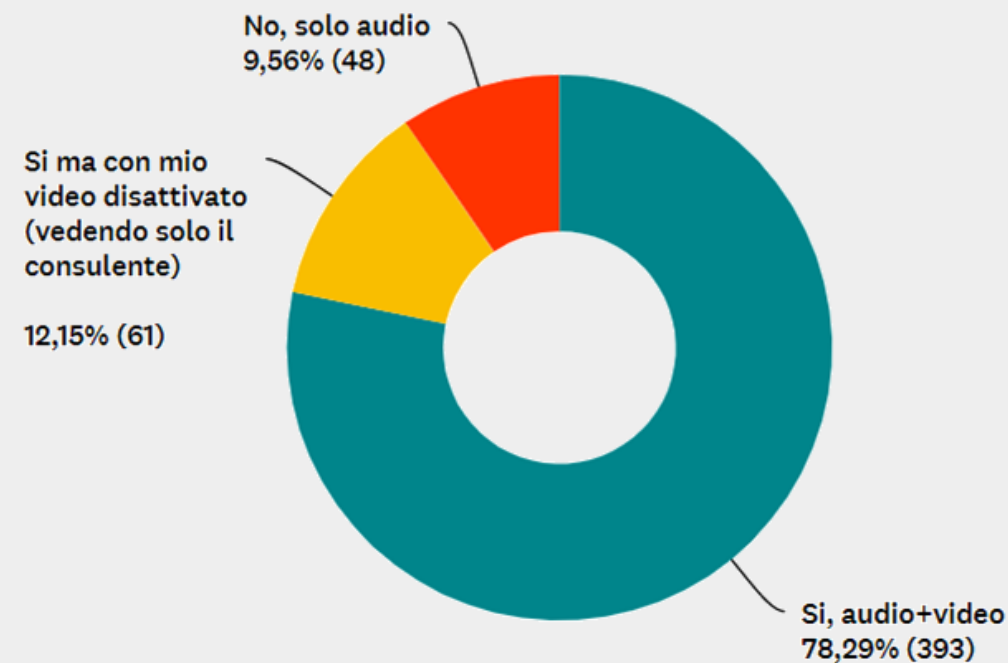
Toyota, FIAT, Audi e BMW sommano il 50%



n.b. Estratto delle risposte più significative (439)

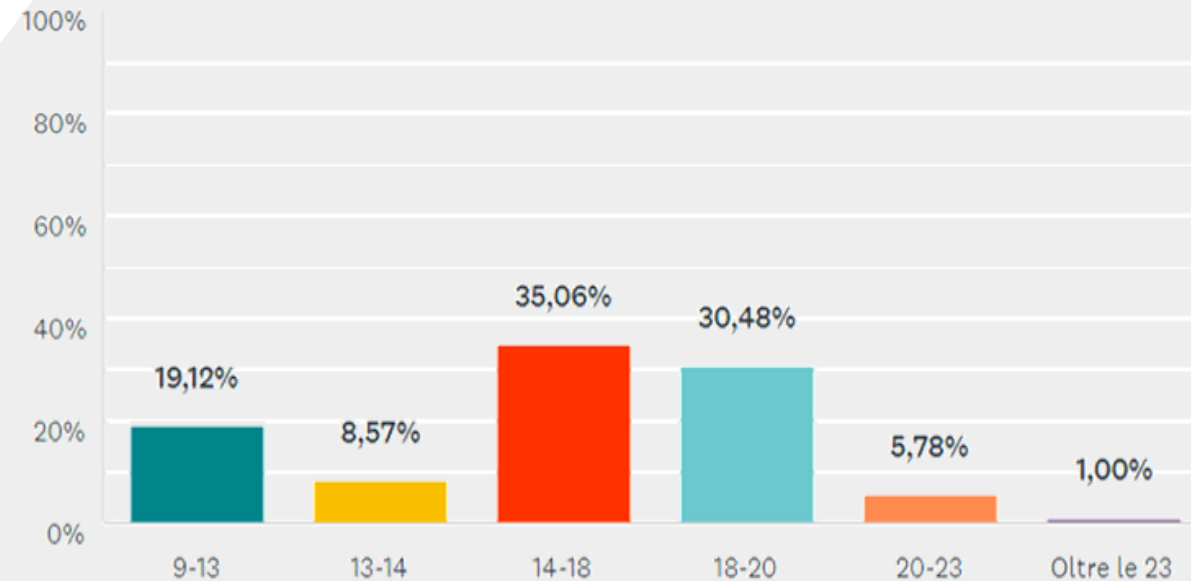
TI PIACEREBBE POTER EFFETTUARE LA TRATTATIVA CON IL VENDITORE DELLA CONCESSIONARIA DA CASA UNENDO ALL'AUDIO ANCHE IL VIDEO PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE?

Il 90% vuole unire all'audio anche il video (80% a marzo)



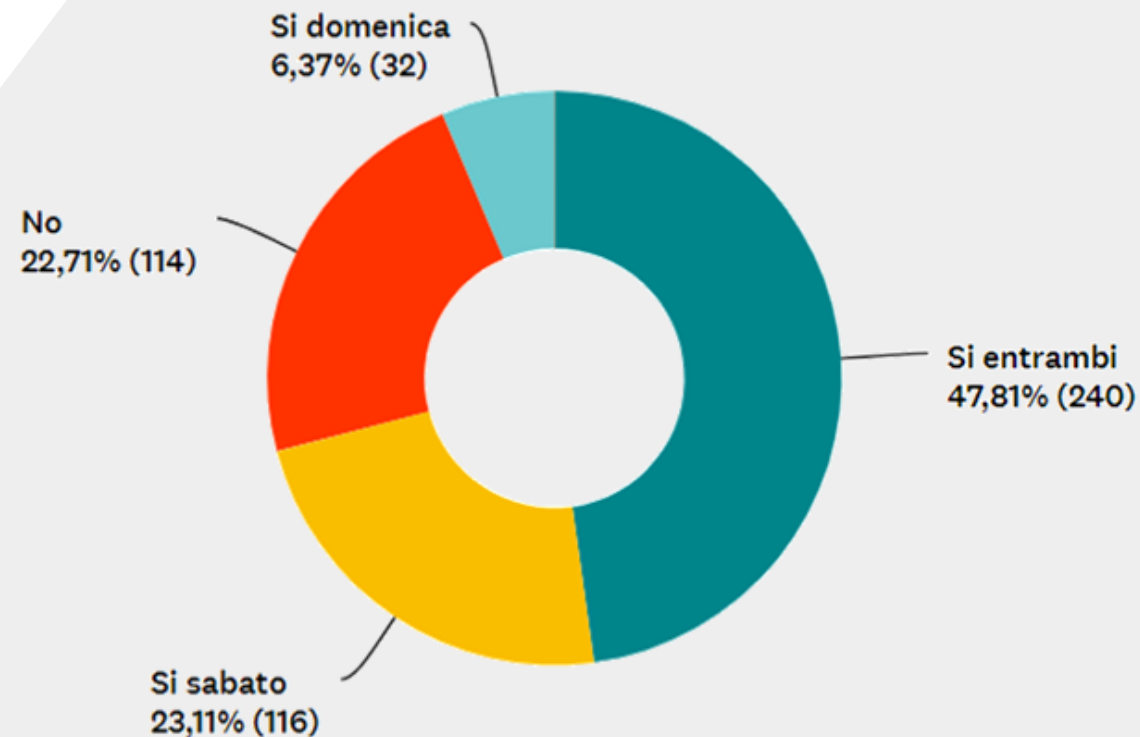
QUALI SONO LE FASCE ORARIE CHE PREFERIRESTI PER LA VIDEO-CHIAMATA?

- 5 su 10 preferiscono orario di ufficio
- Quasi 4 su 10 dopo le 18.00
- Il restante 10% la pausa pranzo



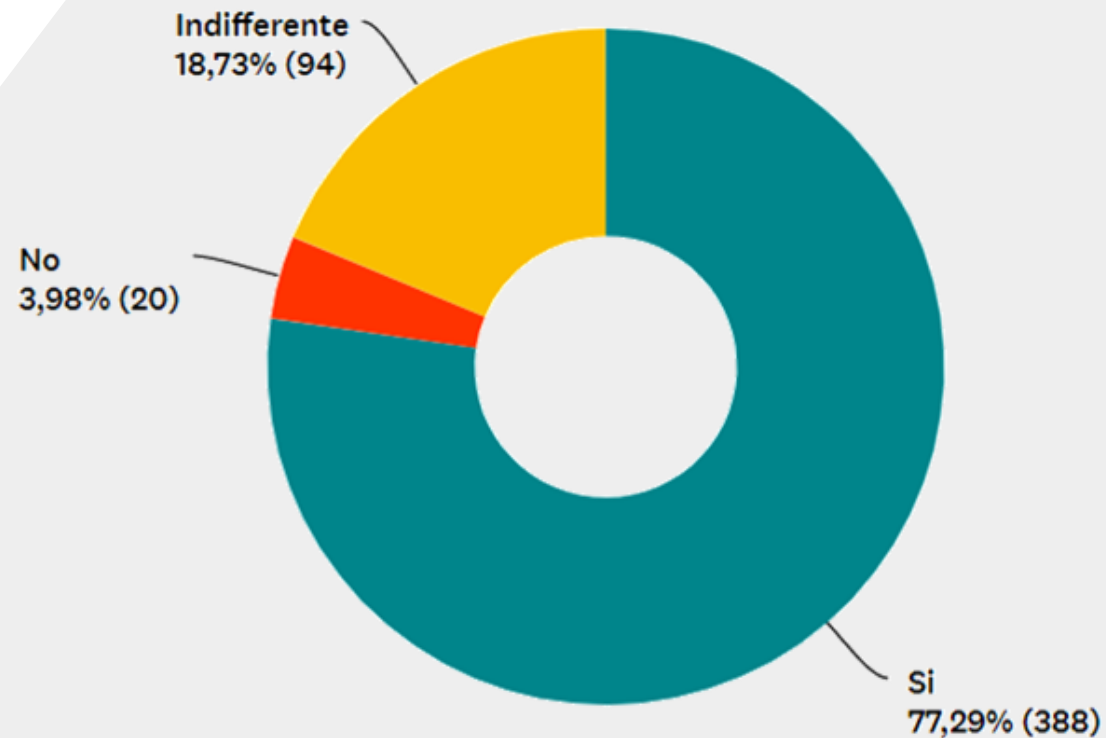
TI PIACEREBBE EFFETTUARE LA VIDEO CHIAMATA ANCHE IL SABATO E LA DOMENICA?

Solo 2 su 10 rispondono «NO»



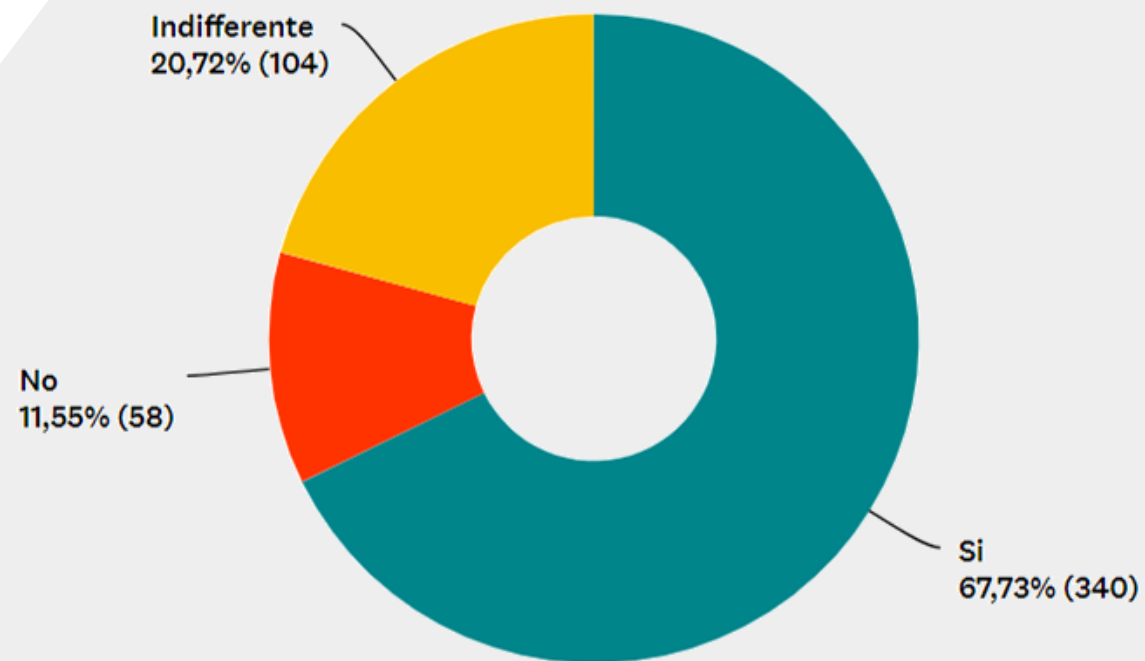
TI PIACEREBBE PRENOTARE IN AUTONOMIA LA VIDEO CHIAMATA CON IL CONSULENTE SCEGLIENDO LA DATA E L'ORARIO DIRETTAMENTE SUL SITO DELLA CONCESSIONARIA?

7 su 10 sono interessati



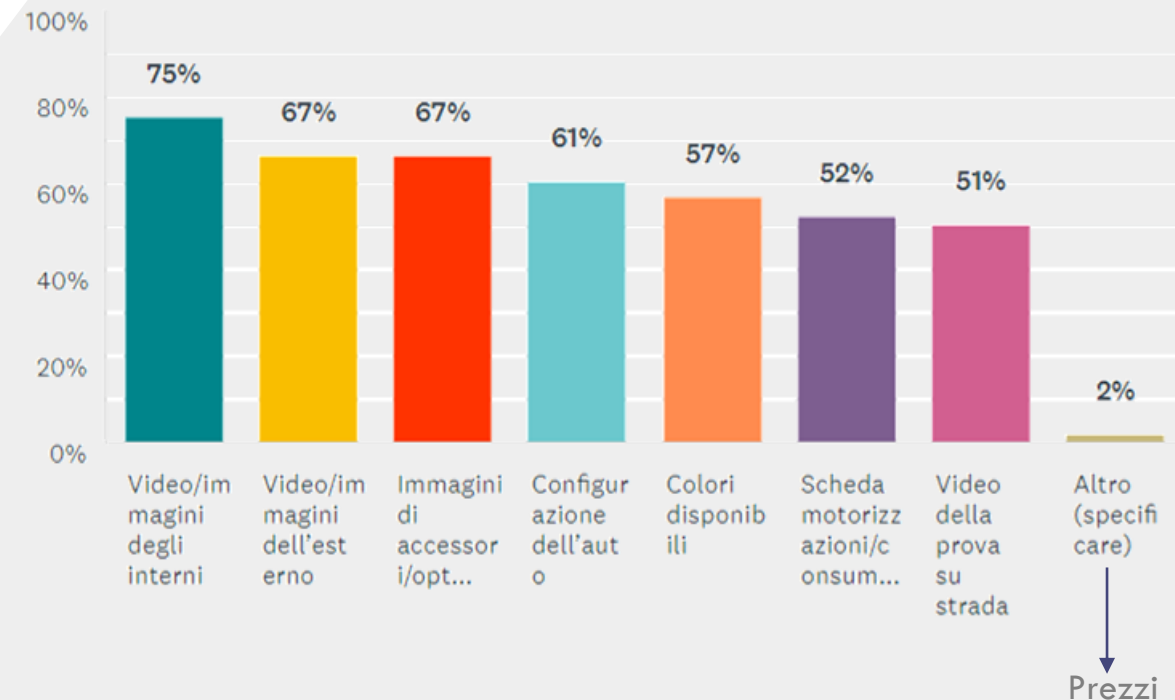
TI PIACEREBBE RICEVERE UNA MAIL CON UN VIDEO DEL CONSULENTE CHE TI RICORDA L'APPUNTAMENTO?

Quasi 7 su 10 sono favorevoli



SE IL CONSULENTE CONDIVIDESSE LO SCHERMO CON TE, QUALI INFORMAZIONI VORRESTI APPROFONDIRE CON VIDEO E IMMAGINI?

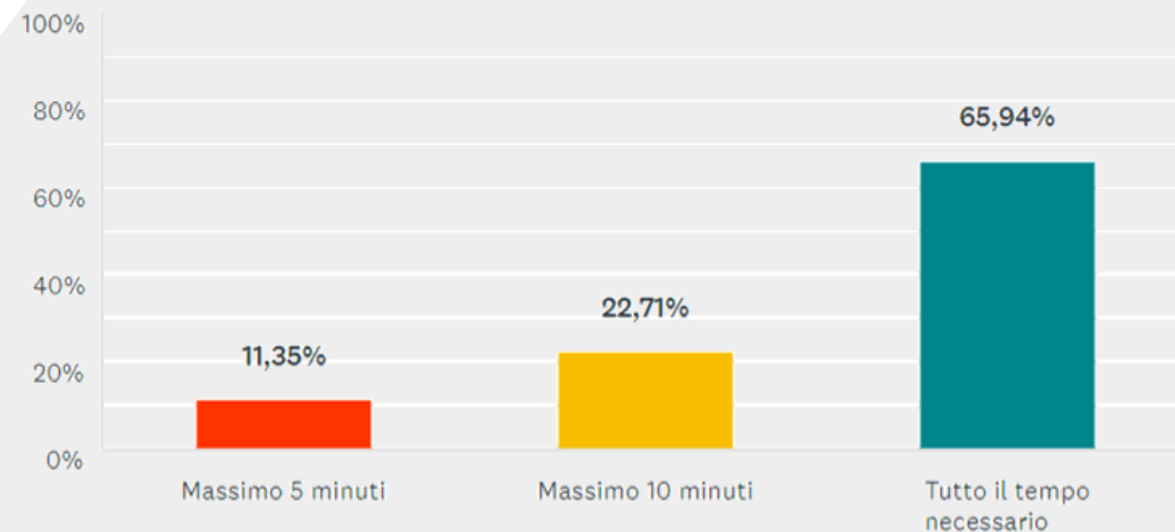
Vorrebbero approfondire tutti gli aspetti



n.b. Risposte multiple

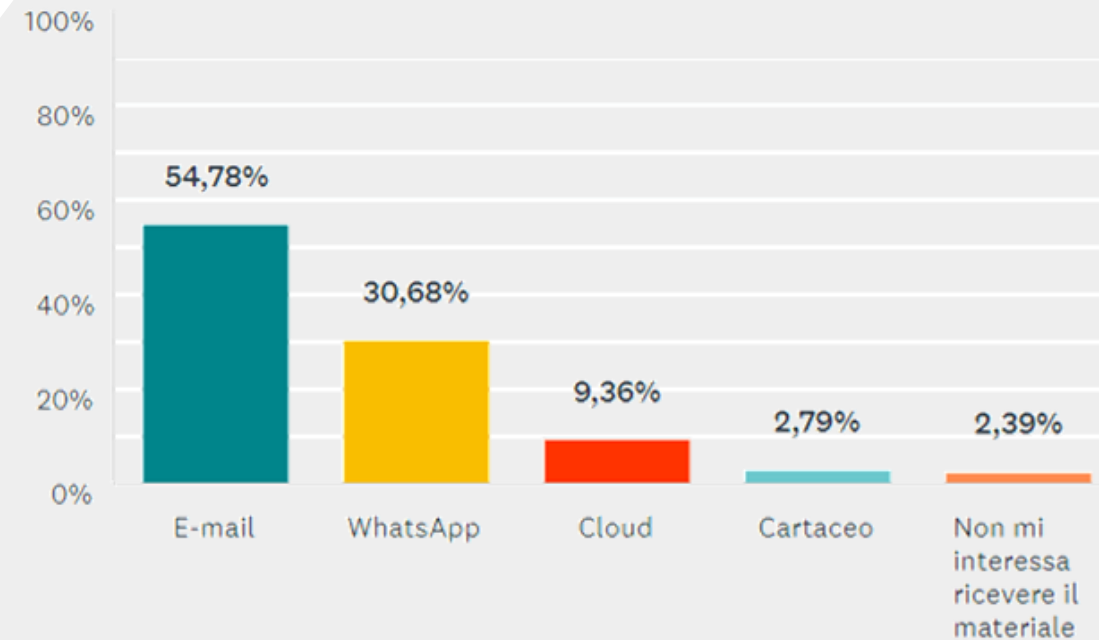
QUANTO TEMPO DOVREBBE DURARE LA CONDIVISIONE DELLO SCHERMO CON GLI APPROFONDIMENTI VIDEO E IMMAGINI?

6 su 10 vogliono dedicare «tutto il tempo necessario»



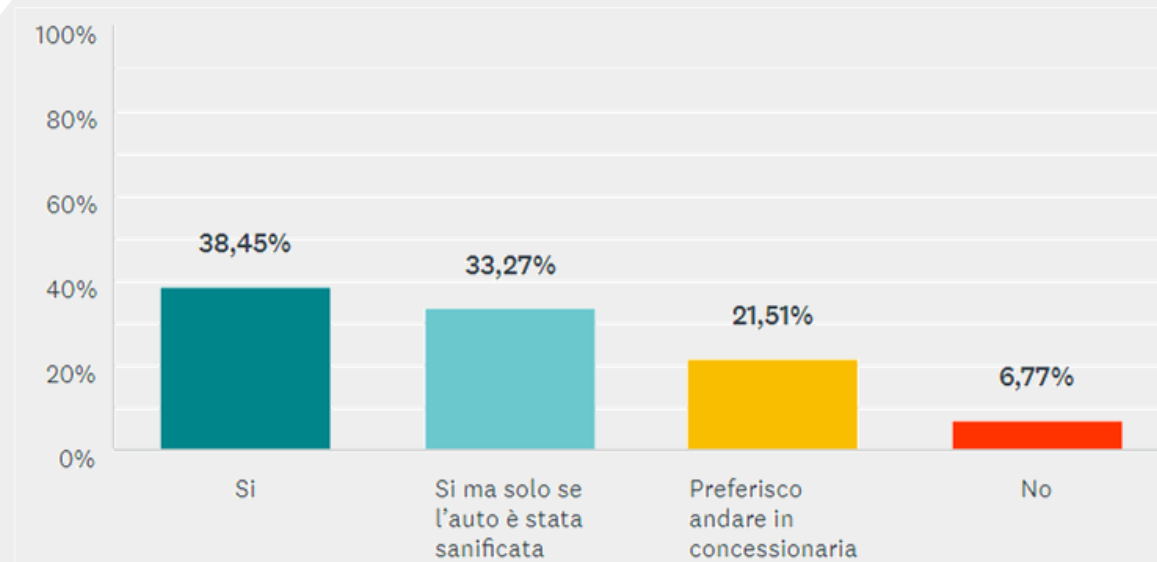
COME TI PIACEREBBE RICEVERE QUESTO MATERIALE (VIDEO/IMMAGINI)?

L'e-mail è il canale preferito, seguito da WhatsApp

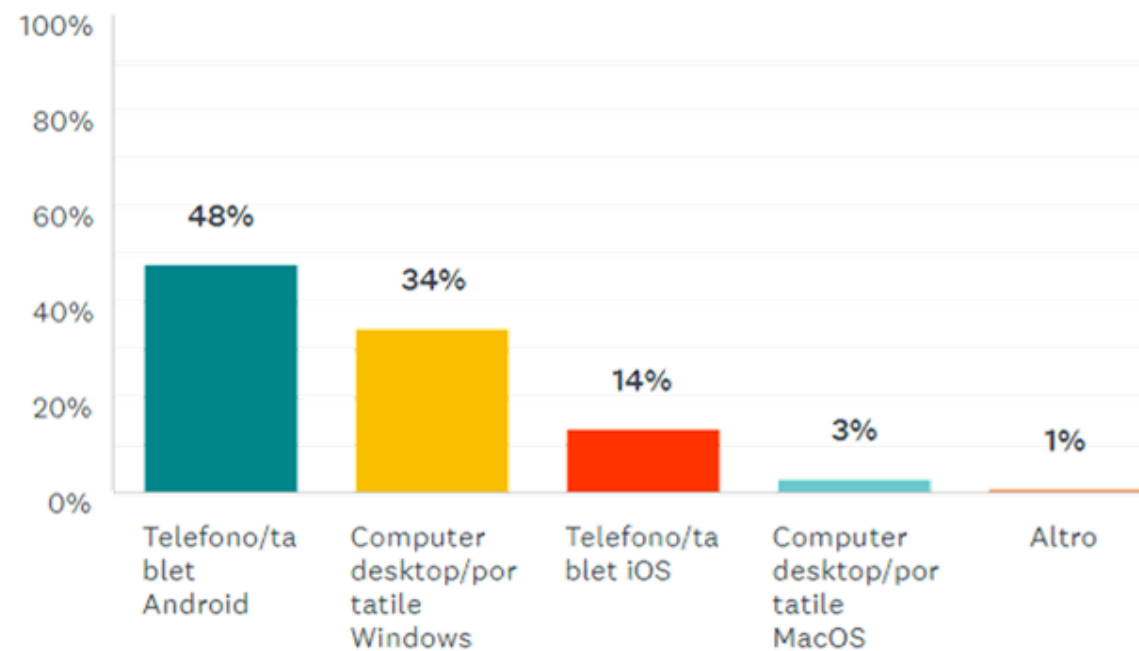


TI PIACEREBBE EFFETTUARE IL TEST DRIVE A DOMICILIO DELL'AUTO DI TUO INTERESSE?

- Si per il 38%
- 1 su 3, solo se l'auto è sanificata



DA DOVE RISPONDONO



CONCLUSIONI

2° WAVE

- Il 72% utilizzerà l'auto personale per gli spostamenti
- 7 su 10 acquisterebbero un'auto ibrida o elettrica

PROCESSO DI VENDITA DIGITALE

Trattativa audio+video	Fasce orarie preferite	Sabato e domenica	Prenotazione video chiamata su sito Dealer	E-mail di remind app.to con video del consulente	Durata della condivisione immagini e video	Mezzo di invio materiale condiviso	Test drive a domicilio
Si 90%	9-13 e 14-18 18-20	Si 80%	Si 77%	Si 68%	il tempo necessario 66%	e-mail e WhatsApp	Si 38% 1/3 Si, se auto sanificata

RIPETEREMO LA RICERCA A DISTANZA DI 1 MESE, A META' MAGGIO PER AVERE UNA TRACKING E APPROFONDIRE ALCUNI TEMI.

"FOLLIA È FARE SEMPRE LA STESSA COSA E ASPETTARSI RISULTATI DIVERSI"

Albert Einstein