

Omtyckt märkesha ndlare

TOPPLISTOR

**Privatköparnas
favoritmodeller**

PROVKÖRD

**POLESTAR 2
IMPONERAR**

TRAFFIPAXBILAR

**Plådad
av polisen**



SVERIGES STÖRSTA BILTIDNING

VIBILÄGARE

NR 11 ■ 25 AUGUSTI ■ 2020 ■ 69 KRONOR ■ 79 NOK

WWW.VIBILAGARE.SE

TEST

GOLFKLASSEN

● Audi A3 ● BMW 1-serie ● Mercedes A-klass ● Volkswagen Golf



SAKERHET

**Ny teknik
ska stoppa
rattfulla**

PROV



VOLKSWAGEN ID.3



TIDSAM 4174-11

ISSN 1103-8471
7 1103 8471 1103009

RETURÄCKA 38

DESSUTOM Provkört: Land Rover Defender/
Subaru XV/Audi Q3 Sportback **Rostskydds-
garantier** Begbil: Ford Mondeo **Resa: Wales**



Omtyckta märkesha



För tredje året i rad vinner Toyota kategorin "försäljning" i bilkonsumentundersökningen AutoIndex. Bilmärkets återförsäljare uppskattas framförallt för sin produktkännedom och kundbemötandet i bilhallen.

TEXT & FOTO: KLAS SKARIN

Landets Toyotaägare ger sina bilhandlare högst betyg av totalt 23 bilmärken i årets AutoIndex. På andra plats hittar vi Honda följt av Volvo på tredjeplats. Toyota har förfogat över förstaplatsen sedan 2018 och vinner för tredje gången i ordningen – hittills med Volvo och Honda flåsandes in nacken.

Bilägarnas generösa betygssättning av Toyotahandlarna i kategorin "försäljning" är följden av ett grundmurat förtroende för märket. Hela kedjan från bilhallens utformning, det breda modellprogrammet till bilförsäljarens kunskande och uppföljning av bilköpet får toppbetyg.

David Svanborg är vd för Toyota i Örebro där man, precis som i resten av världen, eftersträvar att följa framgångsreceptet "The Toyota Way". Fem värderingar där den mest välkända är japanska ordet för ständig förbättring – kaizen. Ingen process anses perfekt utan det finns alltid utrymme för förbättring, innovation och utveckling.

– För mig och mina medarbetare är det viktigt att aldrig slå oss till ro, oavsett om det handlar om bilförsäljning, processer

eller personligt kunnande. Vi påminner också varandra om att visa respekt för kollegor, våra kunder, leverantörer men även våra konkurrenter, säger David Svanborg.

SOM MÅNGA ANDRA bilhandlare runt om i Sverige är även Toyota i Örebro hårt provat av corona-

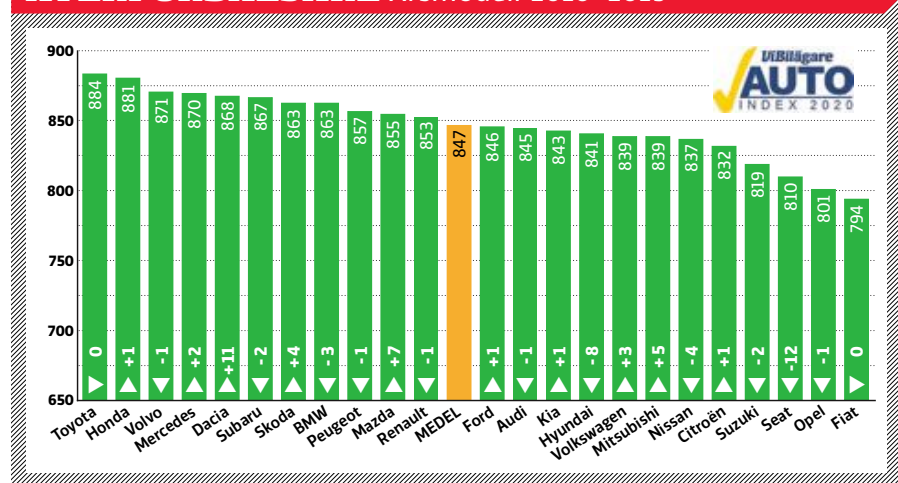
pandemin. Men en stark begagnatförsäljning dämpar just nu försäljningstappet på nya bilar.

– Vi klarar oss fantastiskt bra än så länge och meddelade tidigt våra medarbetare att vi inte tänker varsla eller permittera någon vilket har haft ett starkt signalvärde. Sådär i efterhand har det visat sig vara

rätt beslut, vi har god ekonomi efter 50 år som familjeföretag och är tryggade för längre frostperioder, intygar David Svanborg.

I AutoIndex får Toyotas breda modellutbud höga poäng av bilägarna vilket speglar dagens modellprogram som är framtaget med den europeiska mark-

ÅTERFÖRSÄLJARE Årsmodell 2016–2019



Svenska privatbilsägare har tyckt till om sina märkesåterförsäljare och poängsatt hela köpeprocessen. Betygen är omvandlade till indextal som teoretiskt kan variera från 0 till 1000 poäng och där 500 poäng är ett medelvärde. Bilägarna är generellt inte missnöjda, men det skiljer en del i poäng mellan mest och minst nöjd.

ndlare

David Sandberg är vd för Toyota i Örebro. Bilmärkets återförsäljare får höga poäng av landets bilägare.

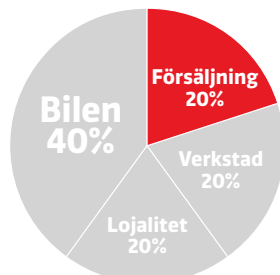


naden i åtanke. Toyotas europeiska designcentrum i Frankrike anstränger sig maximalt för att erbjuda bilar som tilltalar även morgondagens bilköpare. Senaste generationens RAV4 är väldigt populär i svenska bilhallar – så även hos Toyota i Örebro.

– I dag står vi på fler ben än tidigare och kan erbjuda bilköparna konkurrenskraftiga modeller i nästintill alla segment. Det som sätter oss på kartan nu är vårt fokus på elhybrider, en teknik som marknaden har tagit till sig vilket är fantastiskt att se, säger han.

ANLÄGGNINGEN I ÖREBRO utmärker sig med en bemanad reception som snabbt kan hjälpa bilköpare, även när alla bilförsäljare är upptagna. Den som blir sedd och hälsad på har generellt större förståelse att vänta på en ledig bilförsäljare. Kunskan hos personalen syns även i AutoIndex och är en starkt bidragande faktor till Toyotas förstaplats i delmomentet "försäljning".

Kundnöjdheten har även uppmärksammats av fabriksägda Toyota Motor Europe som prisat Toyota Örebro för bästa kundnöjdhet och medarbetar-



Vägningen av kärnområdenas betydelse för totalresultatet av AutoIndex.

engagemang bland Europas drygt 2 500 återförsäljare.

En av få svaga punkter för Toyota i AutoIndex försäljningskategori gäller överenskommen leveranstid.

– Här brister vi troligtvis i dialogen med bilköparen som går och väntar på besked när bilen kommer. Då är det viktigt att hålla kontakt med kunden även om vi själva inte vet exakt vad som gäller, avslutar David Svanborg innan han ursäktar sig och beger sig mot nybilshallen.

Tio minuter senare är han i full fart med att förklara fördelarna med en elhybrid – måhända för ännu en väl omhändertagen Toyotaägare. ☺



FOTO: MITSUBISHI

Mitsubishi Motors vd Anna Ulfvin inväntar besked om märkets framtid.

Osäker upphämtning

Samtidigt som Mitsubishi planerar att lämna Europa står märkets svenska återförsäljare för årets bästa återhämtning i AutoIndex. Totalt 839 poäng är en ökning med fina 6,9 procent.

TEXT KLAS SKARIN

Frågorna och spekulationerna är fler än svaren kring Mitsubishis besked att överge Europa och satsa på hemmamarknaden i Asien.

– Det vi vet i dagsläget är att Mitsubishi pauser alla nya modellintroduktioner i Europa vilket innebär att vi tyvärr inte kommer att lansera Eclipse Cross PHEV eller nya Outlander PHEV i Sverige, säger Anna Ulfvin, vd för Mitsubishi Motor i Sverige.

I AutoIndex delmoment "försäljning" står Mitsubishis återförsäljare för den största procentuella höjningen med 6,9 procent, en siffra som får märket att klättra fem placeringar. Även om det sker långt ner på poängskalan är det ett bevis på att återförsäljarna har börjat hitta formen.

Arbetet med att flytta fram positionerna inleddes förra året och bygger på att förenkla försäljningsprocessen där laddhybriden Outlander PHEV står för 85 procent.

– Som generalagent har vi arbetat mycket med att utveckla affärsrelationen med våra återförsäljare ute i landet. Med bättre affärsvillkor har vi fått större fokus på att sälja våra produkter, säger Anna Ulfvin.

AV LANDETS 73 återförsäljare säljer en handfull bilhandlare enbart Mitsubishi.

– Vi arbetar hårt för att förenkla försäljningen av vårt modellutbud med tydliga utrustningsnivåer och fast prissättning utan variationer, säger hon.

Samtidigt som enkelheten är en del av framgången är det också förklaringen till att märket inte hamnar högre upp än 17 av 23 bilmärken totalt.

– Tyvärr är vi inte bilmärket som kan tillmötesgå kunder med speciella önskemål då vi erbjuder färdiga paket för våra köpare. Det gäller även våra ledtider som är relativt långa, avslutar Anna Ulfvin. ☹

AUTOINDEX ÅTERFÖRSÄLJARE

► Överlämning av ny bil, en av 32 delfrågor.

Ranking/märke	Index
1. Honda	920
2. Toyota	905
3. Mercedes	902
4. BMW	898
5. Mitsubishi	898
6. Subaru	896
7. Volvo	892
8. Dacia	891
9. Mazda	890
10. Skoda	888
11. Peugeot	887
12. Kia	885
13. Nissan	884
14. Hyundai	881
15. Renault	880
16. Audi	877
17. Ford	876
18. VW	866
19. Suzuki	864
20. Citroën	862
21. Opel	862
22. Seat	855
23. Fiat	850