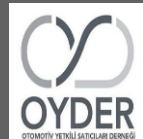




OYDER

Otomobil Müşterileri Profil Araştırması Raporu

Aralık 2012



Araştırmanın künyesi

Amacı

- 0" km araç satın alma motivasyonu ve müşteri profilinin düzenli takibidir.

Kapsamı

- Oyder'e üye 51 yetkili satıcıdan "0" km araç satın alan müşterilerin ;
- Seçim kriterleri, bilgi kaynakları, ödeme şekilleri ... Vb bilgileri kapsamaktadır.

Metodoloji

- Araştırma OYDER üyesi yetkili satıcıların ortak kullanımına açık olan bir platform üzerinden ONLINE metodoloji kullanılarak gerçekleştirilmiştir.
- Paylaşılan rapor **23 Ekim-17 Aralık** tarihli değerlendirmeleri kapsamaktadır.

Örnekleme

Toplam Bayi Sayısı	Anket Girişi Yapan Bayi Sayısı	Katılım Oranı	Toplam Değerlendirme Sayısı
51	32	%62,7	1306

Örneklem Yapısı



20%
Premium Markalar
(Mercedes-Audi-Bmw)

80%
Diğer Markalar

En fazla değerlendirmesi olan ilk 4 marka



20%
Mercedes



18%
Fiat



14%
Peugeot



14%
Ford

En fazla anket girişi yapmış olan ilk 3 il



55%
İstanbul



15%
Ankara



9%
Kayseri

En fazla anket girişi yapmış olan ilk 3 bölge



60%
Marmara
Bölgesi



24%
İç Anadolu
Bölgesi



7%
Güneydoğu Anadolu
Bölgesi

Örneklem Yapısı


Marka dağılımı

	Marka	Anket Sayısı	Marka	Anket Sayısı
	Mercedes	260	Volvo	6
	Tofaş / Fiat	237	Dacia	6
	Peugeot	185	Mazda	5
	Ford	180	Suzuki	4
%91	Citroen	77	Toyota	4
	Honda	72	Bmw	3
	Opel	72	Skoda	3
	Renault	51	Alfa Romeo	1
	Hyundai	49	Audi	1
	Chevrolet	43	Daihatsu	1
	Volkswagen	29	Lada	1
	Nissan	8	Subaru	1
	Kia	6	Mini	1
			TOPLAM	1306

MÜŞTERİ PROFİLİ

Demografik Profil


19%
Kadın


77%
Erkek


4%
Cevap yok

HELLO
MY NAME IS
SINGLE

21,1%
Bekar

Just Married

21,4%
Evlı



57,4%
Evlı ve çocuklu



37%
Üniversite mezunu

İlkokul	6,4
Ortaokul	6
Lise	30,8
Yüksekokul	13,3
Yüksek Lisans	6,2



Kentlerde
yaşayanların %43,6'sı
Otomobil sahibi



Araç sahiplerinin
%78'i
Ev sahibi

✓ Her 10 premium marka kullanıcılarından 7'si "evli ve çocuklu", Diğer marka kullanıcılarında bu oran %55'tir.

✓ "0" km otomobil alıcılarında eğitim durumu Türkiye ortalamasının üzerindedir (%37). Özellikle Premium marka alıcılarında bu oran her 10 kişiden 6'sı şeklindedir.

Neden otomobil satın alıyoruz ?



	Tüm Markalar	Premium Markalar (Mercedes-Audi-Bmw)	Diğer Markalar
Baz:	1306	264	1042
İhtiyaç	35,4	32,6	36,1
Yeni bir otomobilin cazibesi	30,1	47,3	25,7
Daha tasarruflu bir otomobil ihtiyacı	10,8	2,3	13,0
Daha geniş bir otomobil ihtiyacı	10,6	5,3	11,9
Cazip kampanyalar	7,0	9,1	6,5
Gelir seviyesinin artması	6,1	3,4	6,8

Nereden bilgi alıyoruz?



%	Tüm Markalar	Premium Markalar (Mercedes-Audi-Bmw)	Diğer Markalar
Baz:	1306	264	1042
Yetkili satıcı ziyareti	25,0	24,6	25,1
Kullandığım/bildiğim marka	21,8	20,1	22,3
Çevremde görüyorum	17,3	15,9	17,7
TV Reklamında gördüm	11,3	11,4	11,2
İnternet Reklamında gördüm	7,7	9,1	7,4
Tesadüfen yetkili satıcıda gördüm	7,1	5,3	7,6
Gazete Reklamında gördüm	4,4	6,8	3,8
Açık hava Reklamında gördüm	1,5	1,5	1,5
Tanıdık tavsiyesi ile	1,5	2,7	1,2
Dergi Reklamında gördüm	1,2	1,9	1,1
Radyo reklamında gördüm	0,8	0,8	0,8
Cevap yok	0,2		0,3

S2. Satın aldığınız otomobili değerlendirmenize neden olabilecek bazı bilgi kaynakları okuyacağım. Bunlardan hangisi bu marka otomobili değerlendirmenize neden olan ana bilgi kaynağıdır?

Otomobilin **dizaynı** seçimde en etkin kriter



%	Tüm Markalar	Premium Markalar (Mercedes-Audi-Bmw)	Diğer Markalar
Baz:	1306	264	1042
Otomobilin dizaynı	46,6	55,9	44,2
Yakıt tüketimi	44,4	18,6	50,9
Donanımı ve teknolojik özellikleri	39,5	53,2	36,1
Fiyatı	35,6	32,7	36,3
Kullanım hacmi	29,3	13,7	33,2
Güvenlik özellikleri	24,2	26,6	23,6
Ödeme seçenekleri	20,9	18,3	21,6
2. el değeri	14,7	8,4	16,3
Emisyon değeri (Egzoz)	3,8	1,5	4,4

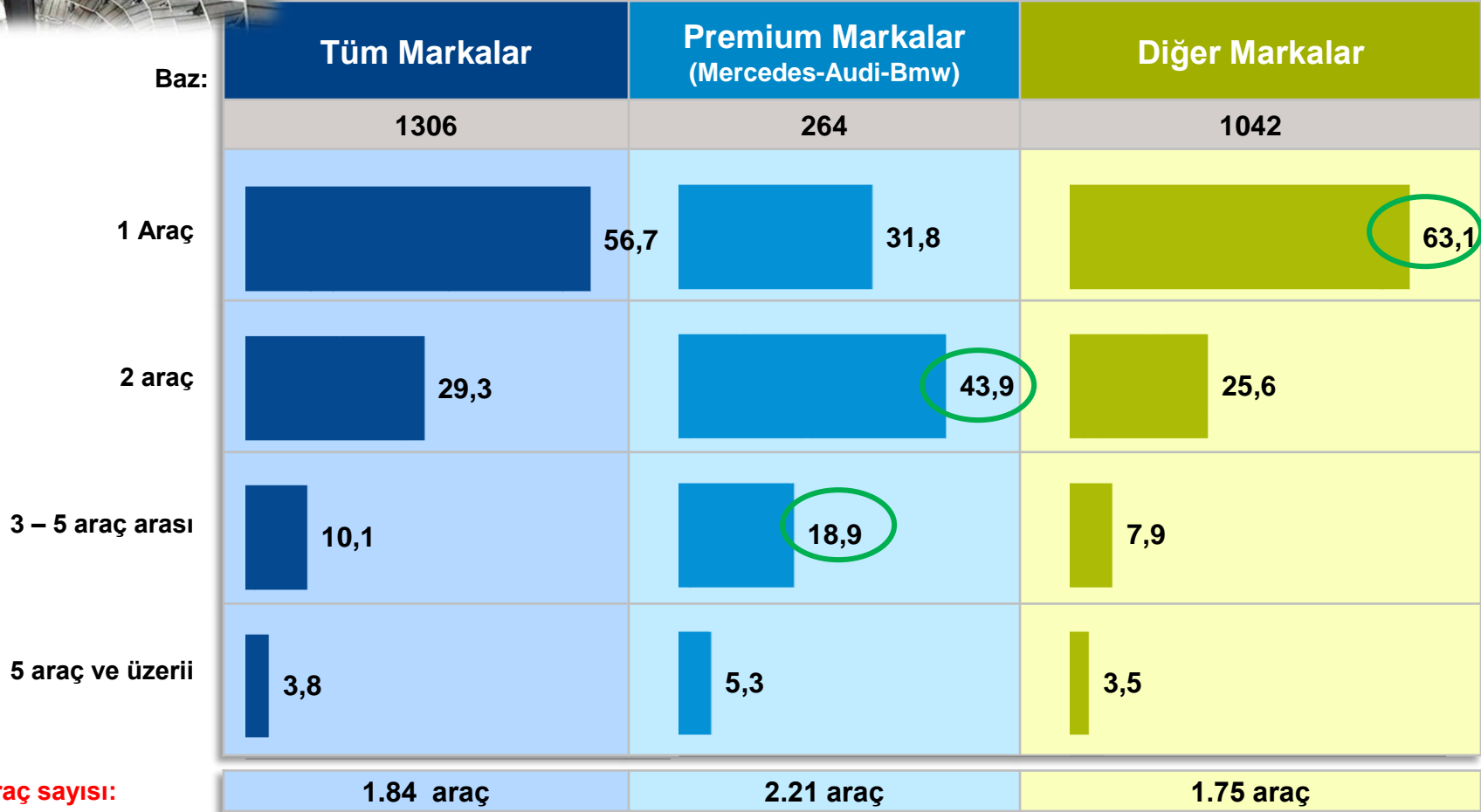
Otomobil satın alanların %41'i banka kredisi kullanıyor



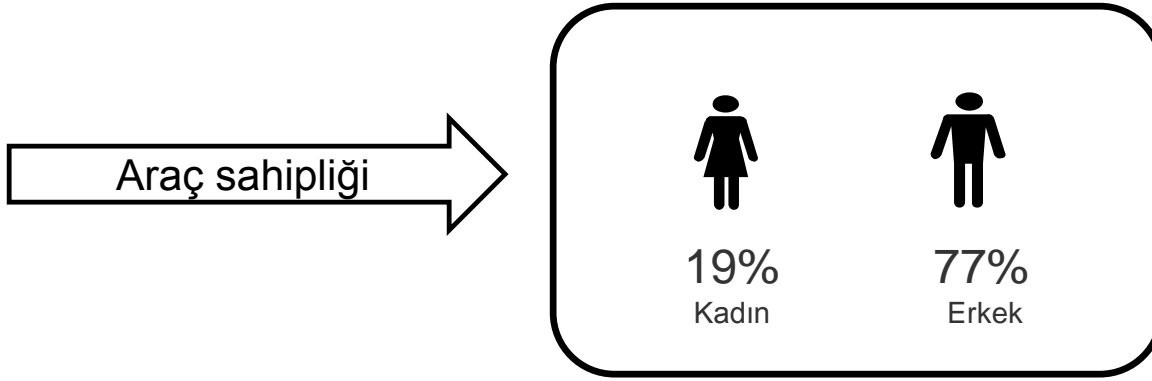
	Tüm Markalar	Premium Markalar (Mercedes-Audi-Bmw)	Diğer Markalar
Baz:	1306	264	1042
Banka kredisi	41,0	18,9	46,6
Tamamı nakit	20,4	20,8	20,3
Bir kısmı nakit	19,6	31,1	16,7
Marka finans kurumu	9,9	23,9	6,3
Takas	9,0	5,3	10,0

S4. Bu otomobili satın alırken ne şekilde ödeme yaptığınızı söyler misiniz? TEK CVP

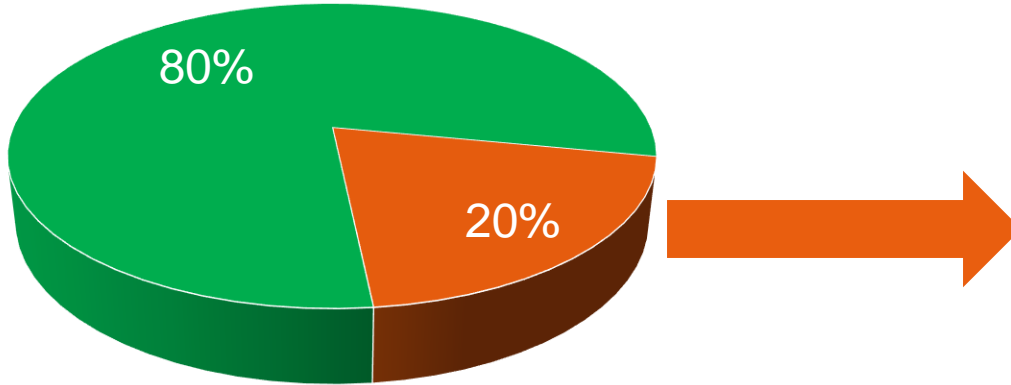
Otomobil satın alanların %57'si tek araca sahip



Her 10 araçtan 8'i kullanan kişinin üzerine kayıtlı

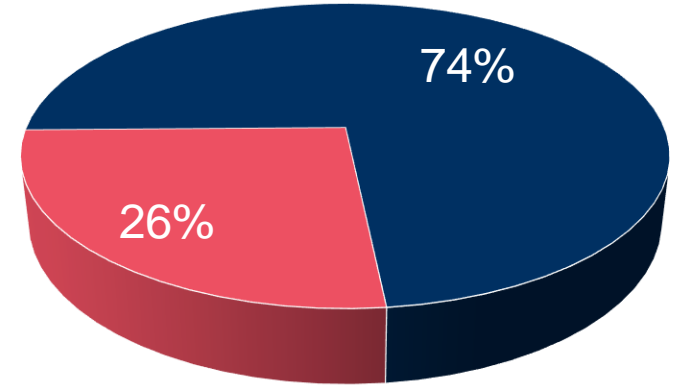


Otomobili satın alan kişi ile ruhsat sahibi bilgisi



■ Evet, aynı ■ Hayır, farklı

Farklı kişi üzerine kayıtlı araç kullananların %74'ü erkek

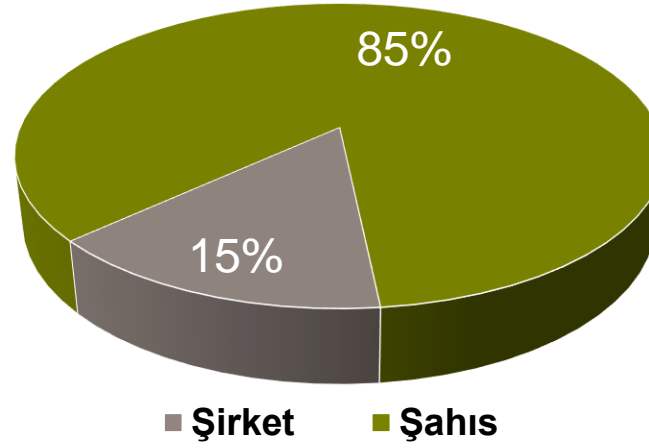


■ Kadın ■ Erkek

S6. Satın aldığınız bu otomobil kullanıcısı ve ruhsat üzerindeki kişi aynı mı olacak?

S7. (Farklı der ise sorunuz) Peki, kullanıcısı erkek mi olacak yoksa kadın mı?

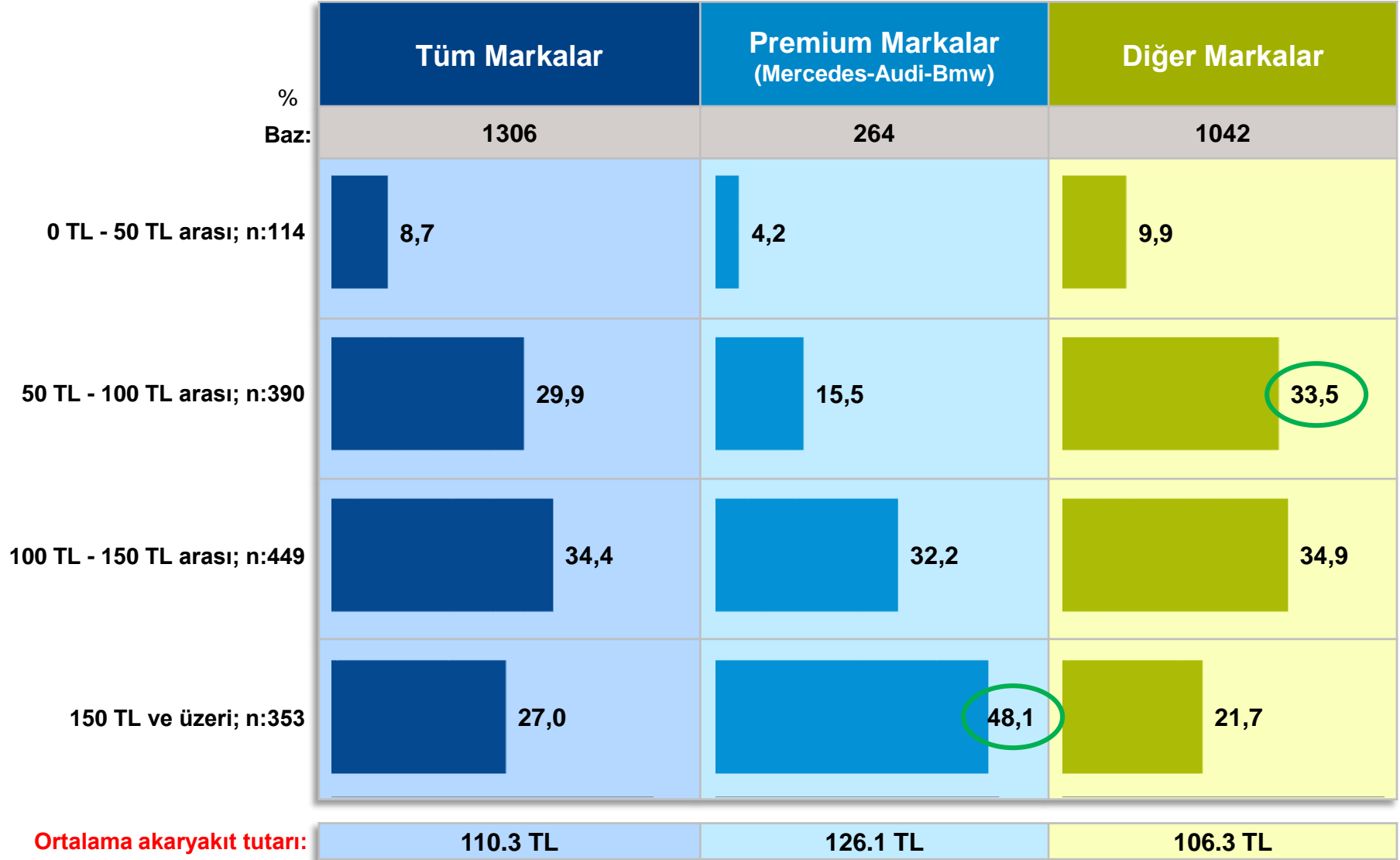
Kullanıcıların %85'i otomobili kendi üzerine alıyor



	Tüm Markalar	Premium Markalar	Diğer Markalar
	1306	264	1042
Şirket	14.9%	27.3%	11.7%
Şahıs	85.1%	72.7%	88.3%

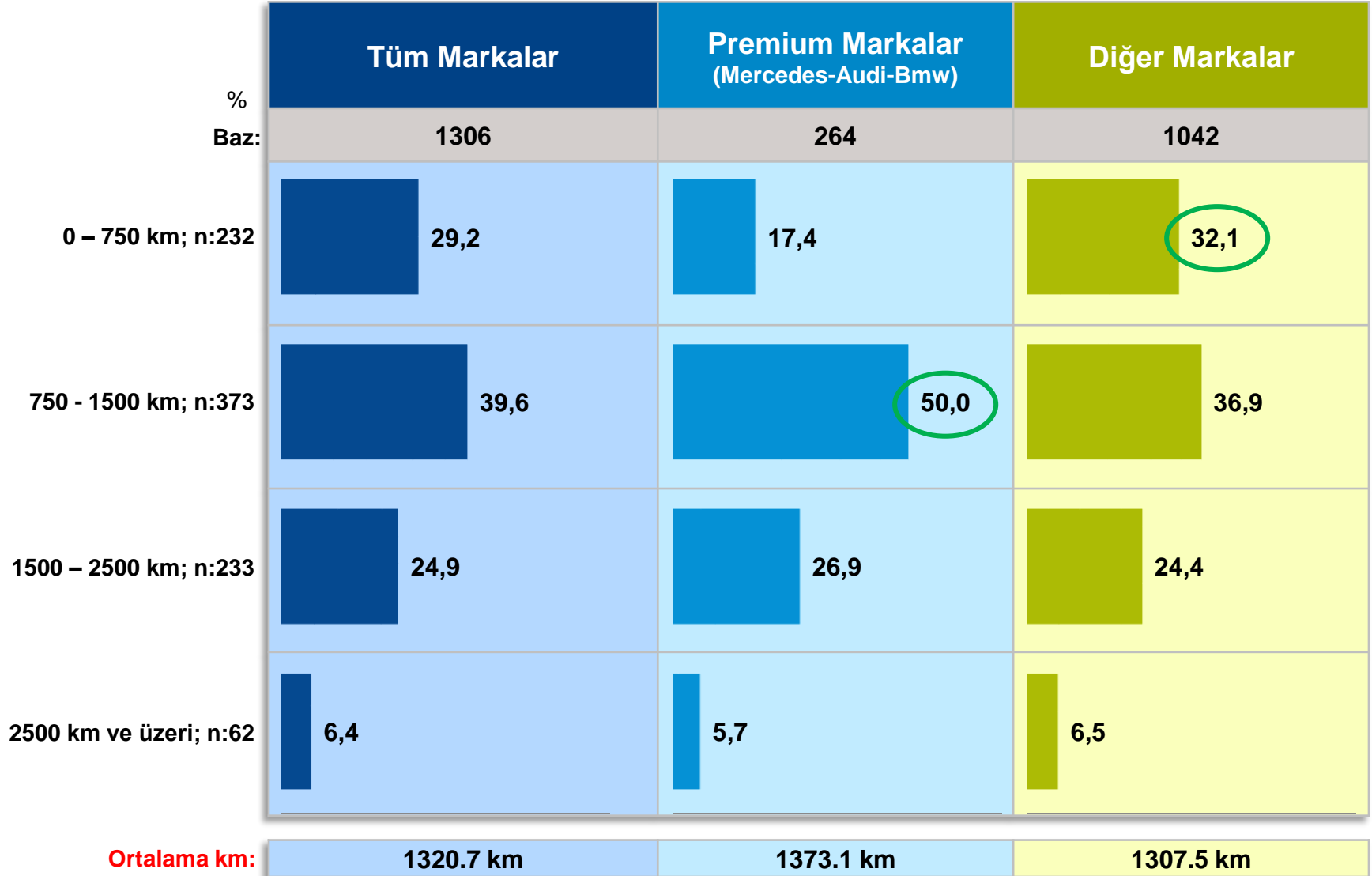
S8. Bu otomobil şirket üzerine yoksa şahıs üzerine mi olacak?

Bir seferde 100 TL'lik yakıt satın alınıyor



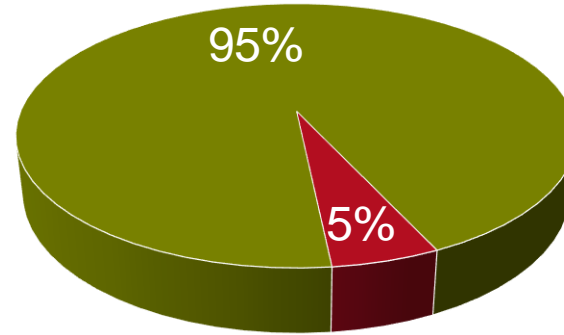
S11. Bir seferde ortalama ne kadarlık akaryakıt alıyorsunuz?

Ayda ortalama 1.300 km yapıyor



S12. Ayda kaç km yol yapıyorsunuz?

“0”km araçlarda kasko sahipliği %95

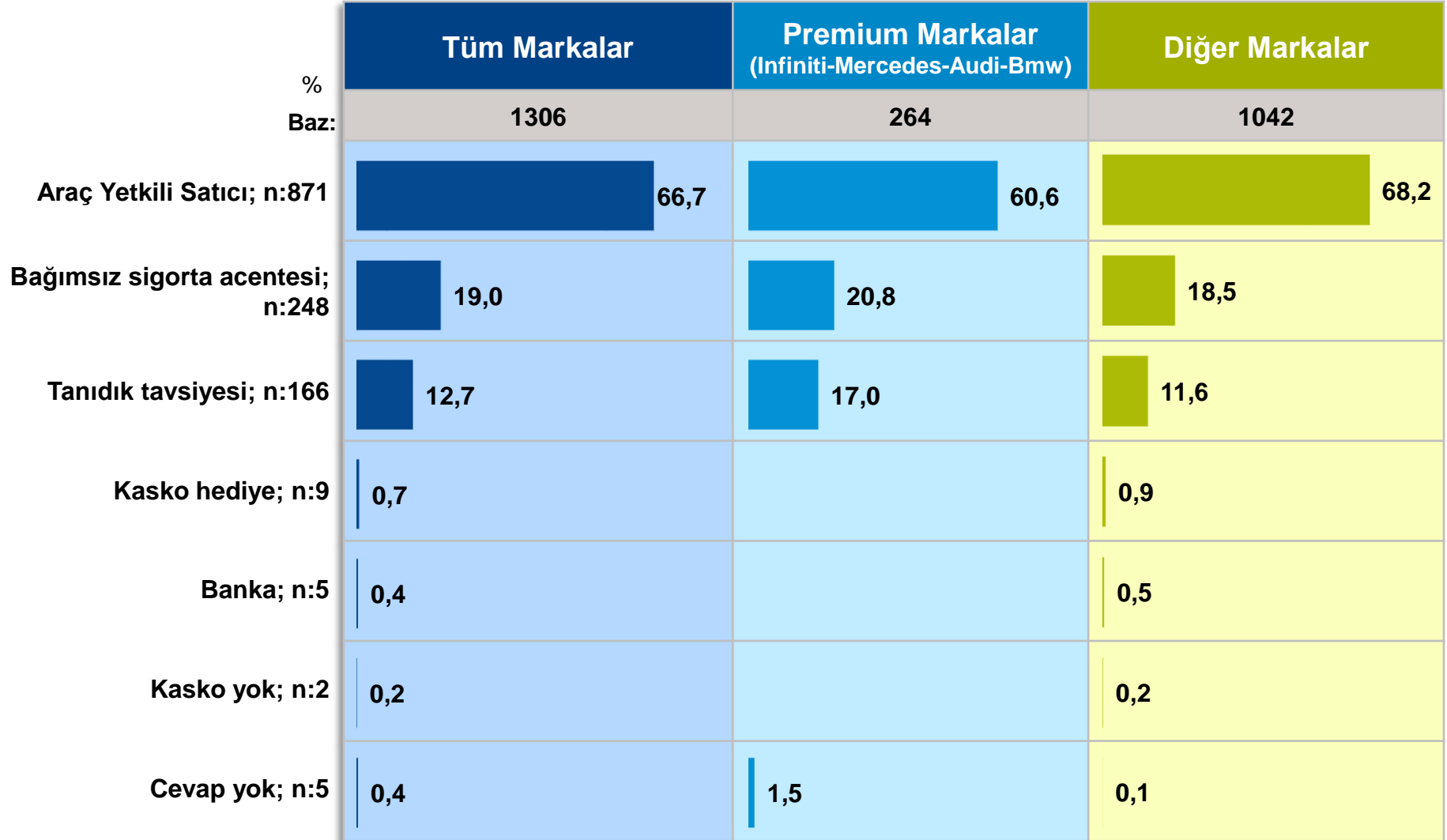


- Evet, yaptırıyorum
- Hayır, yaptırmıyorum

	Tüm Markalar	Premium Markalar	Diğer Markalar
	1306	264	1042
Evet, yaptırıyorum	94.7%	99.6%	93.5%
Hayır, yaptırmıyorum	5.3%	0.4%	6.5%

S13. Aracınızı Kasko Sigorta güvencesine alıyormusunuz?

Yetkili satıcı aynı zamanda kasko yaptırmada da tercih ediliyor



S14. Kasko Sigortanızı nereden yaptırmayı tercih ediyorsunuz?

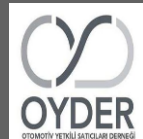
Yeni otomobil alıcılarının %93'ü onarım hizmetini araç yetkili servislerinden alıyor

	Tüm Markalar	Premium Markalar (Infiniti-Mercedes-Audi-Bmw)	Diğer Markalar
% Baz:	1306	264	1042
Araç Yetkili servislerinden; n:1208	92,5	97,3	91,3
Bağımsız servislerden; n:48	3,7	1,1	4,3
Sigorta acentesinin yönlendirdiği yerlerden; n:32	2,5	1,1	2,8
Farketmez; n:18	1,4	0,4	1,6

S15. Aracınız hasar gördüğünde onarım hizmetini nereden almayı tercih edersiniz?



Teşekkürler...





OYDER

OTOMOTİV YETKİLİ SATICILARI DERNEĞİ
AUTHORIZED AUTOMOTIVE DEALERS ASSOCIATION



OYDER

OTOMOTİV YETKİLİ SATICILARI DERNEĞİ
AUTHORIZED AUTOMOTIVE DEALERS ASSOCIATION



OYDER

OTOMOTİV YETKİLİ SATICILARI DERNEĞİ
AUTHORIZED AUTOMOTIVE DEALERS ASSOCIATION