

# Zwycięzca jest tylko jeden

W tegorocznym badaniu satysfakcji klientów CFM respondenci przyznawali punkty w trzech kategoriach: obsługa klienta, zaufanie do marki, lojalność. Na podstawie tych wskazań firma Telefectiv wyłoniła zwycięzców – TOP 10 rynku flotowego w 2009 r. Niekwestionowanym liderem tegorocznego rankingu okazała się firma Arval, detronizując triumfatora zeszłorocznych badań – LeasePlan.



Fot. A. Milejski

**B**adanie zostało przeprowadzone z 500 klientami sektora CFM w Polsce. Były wśród nich zarówno rodzime, jak i międzynarodowe przedsiębiorstwa posiadające flotę samochodową od kilku do kilkuset pojazdów. Wszystkie firmy współpracowały w ciągu ostatnich 24 miesięcy przynajmniej z jednym dostawcą usług CFM. Odpowiedzi na pytania dotyczące satysfakcji z usług udzielali najczęściej fleet managerowie oraz dyrektorzy administracyjni i finansowi. Respondenci byli wybierani w oparciu o obiektywne kryteria.

W sferze obsługi klienta zawierają się wszelkie czynności zmierzające do zainicjowania współpracy i sfinalizowania umowy, a także dalsza obsługa posprzedażowa: od pierwszego kontaktu klienta z dostawcą po zakończenie umowy o współpracy. W tej kategorii oceniany był czas i sposób odpowiedzi na zapytanie ofertowe, sama oferta, wiedza merytoryczna przedstawiciela handlowego, procedura przygotowawcza i podpisanie umowy, a także dostarczenie przedmiotu wynajmu, fakturowanie, ubezpieczenie, naprawa szkód, samochód zastępczy, serwis.

Pięć firm CFM, których proces obsługi klienta został najwyżej oceniony przez badanych, to:

1. Arval Service Lease Polska
2. Masterlease
3. ALD Automotive Polska
4. LeasePlan Fleet Management
5. ING Car Lease Polska

**Tabela.** Top 10 rynku flotowego 2009.

Nazwa	Punkty całkowite
Arval Service Lease Polska	200
ALD Automotive Polska	170
Masterlease	170
LeasePlan Fleet Management Polska	140
ING Car Lease Polska	130
Carefleet	100
Daimler Fleet Management	100
Transpost	70
Santander Consumer Multirent	50
Express	50

Obsługa klienta nierzadko decyduje o przedłużeniu umowy z firmą CFM lub zerwaniu współpracy. Jeśli jest satysfakcjonująca, klient nie tylko lojalnie zdecyduje się kontynuować współpracę, ale również będzie wypowiadać się pochlebnie o swoim partnerze i zarekomenduje go innym. Ponadto out-sourcer, który gwarantuje najwyższą jakość usług, traktowany jest jako najbardziej zaufany. Analizując zeszłoroczne rankingi, w kategorii „zaufanie” najlepiej widoczna jest ewolucja, którą przeszedł Arval. W pierwszej edycji rankingu zajął trzecie miejsce. W drugiej edycji badania wspiął się na pozycję wicelidera, a w tym zajął główne miejsce na podium.

Pięć najbardziej zaufanych marek na rynku, według respondentów, to:

1. Arval Service Lease Polska
2. LeasePlan Fleet Management Polska
3. ALD Automotive Polska
4. ING Car Lease Polska
5. Carefleet

Na podstawie wskazań respondentów, Telefectiv przyznał oceny punktowe 0–10. W rezultacie cząstkowe punkty dały ostateczną klasyfikację dla TOP 10:

Zwycięzca może być tylko jeden – liderem tegorocznego rankingu został Arval. Drugie miejsce ex aequo zajęły firmy ALD Automotive i Masterlease. W badaniu zaskakuje awans ALD Automotive na pozycję wicelidera. Firma ta w poprzednim rankingu zaliczyła najwięcej spadków. Teraz uplasowała się na szczycie stawki, tuż za Arvałem. Przypomnijmy, że w pierwszej edycji to właśnie ALD Automotive odnotowała najwyższy wskaźnik satysfakcji. Później w wyścigu o klienta wyprzedziły ją: LeasePlan, Arval i Daimler. Najwyraźniej gorsze wyniki drugiej edycji badania zmotywowały firmę do poprawy wizerunku. Masterlease konsekwentnie utrzymuje wysoki poziom usług i satysfakcji klienta, zawsze plasując się na szczycie stawki. Martwi nieco spadek formy firmy LeasePlan. W tym roku klienci nie byli jej przychylni, choć zarówno w pierwszej, jak i drugiej edycji rankingu TOP 10 zajmowała czołową pozycję.

Klienci dostrzegli też na horyzoncie gracza, którego nie notowano w poprzednich edycjach badania – firmę KBC Autolease Polska – i wymienili ją wśród najbardziej rozpoznawalnych dostawców CFM w Polsce.

*Marcin Sobolewski*

*Artykuł powstał na podstawie danych Telefectiv*