

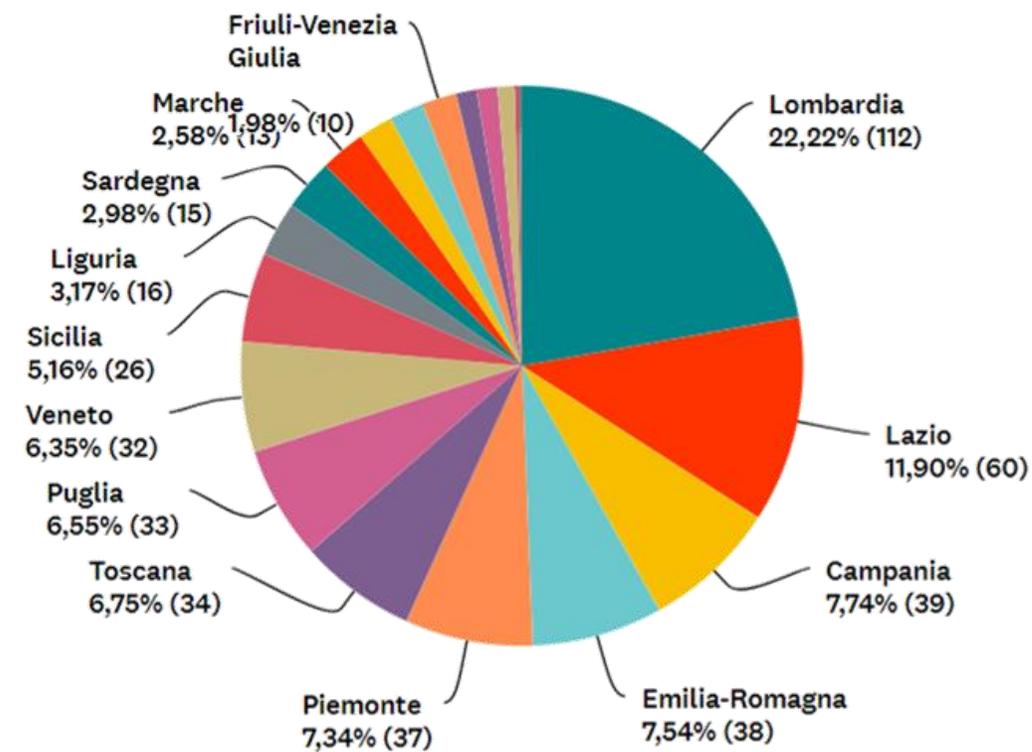
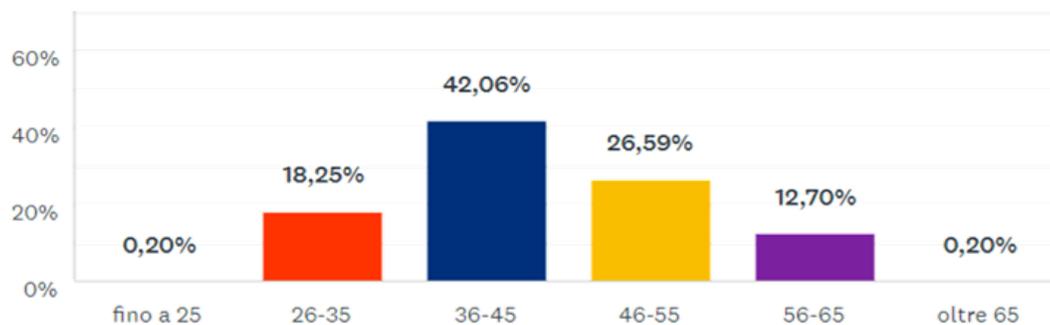
# COME CAMBIANO LE TUE ABITUDINI

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

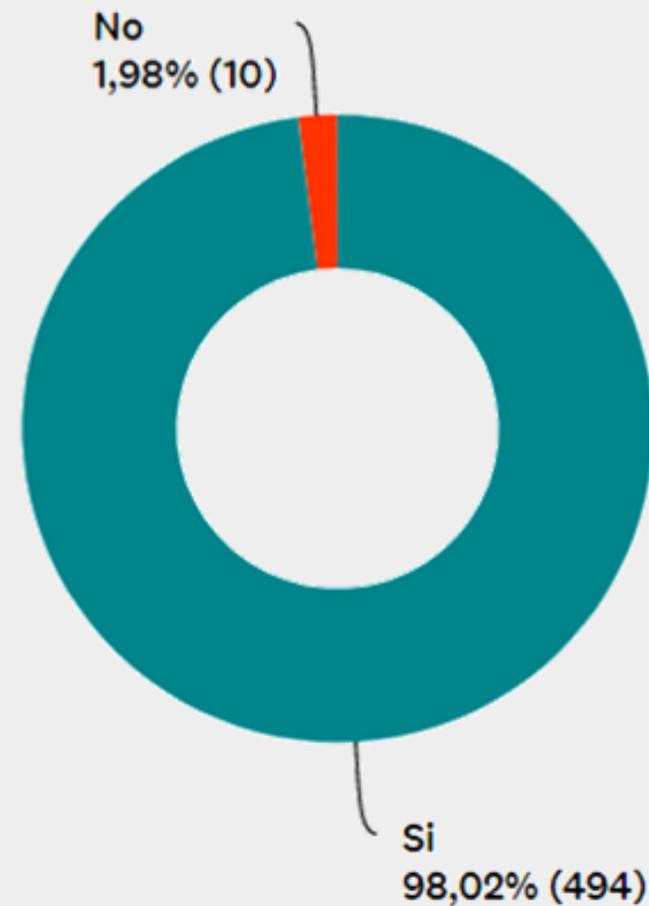
### 2° WAVE

- ✓ Identificare il Processo di vendita digitale

# I RISULTATI DELLA 1° WAVE -16 MARZO

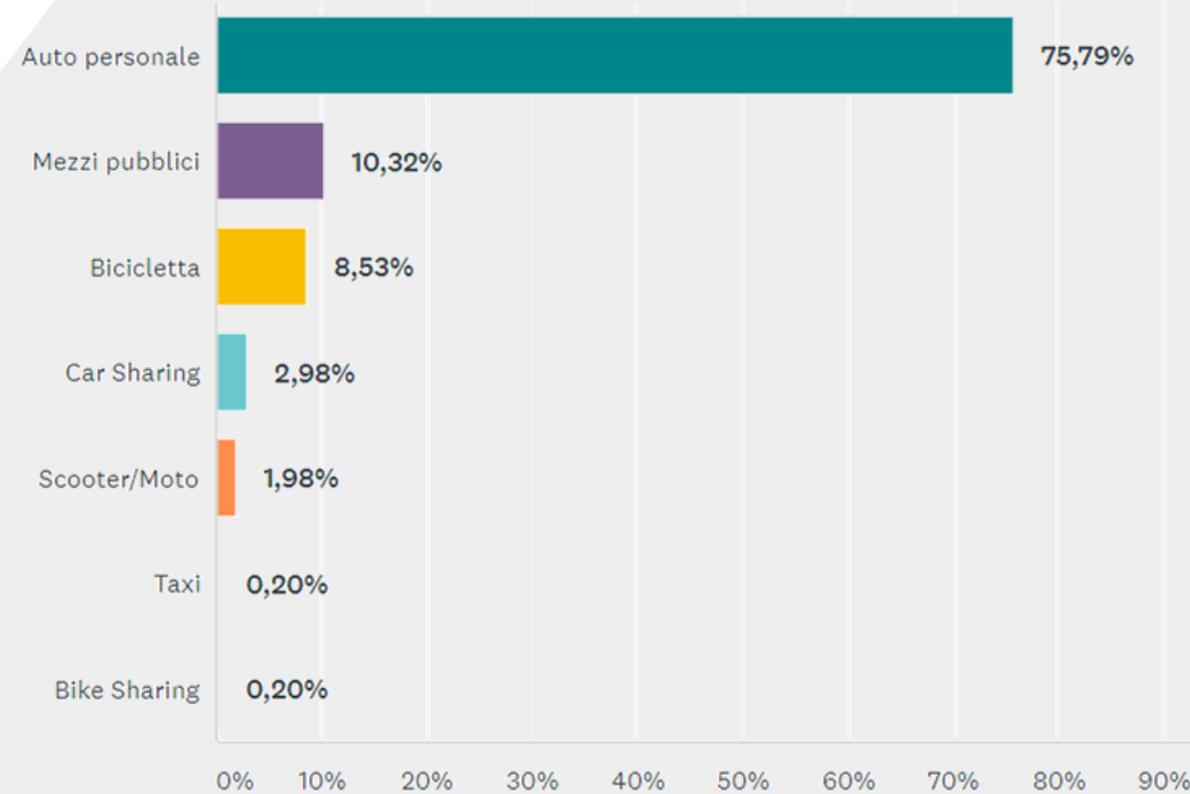
# POSSIEDI UNA AUTO?

Quasi 100% possiede un'auto



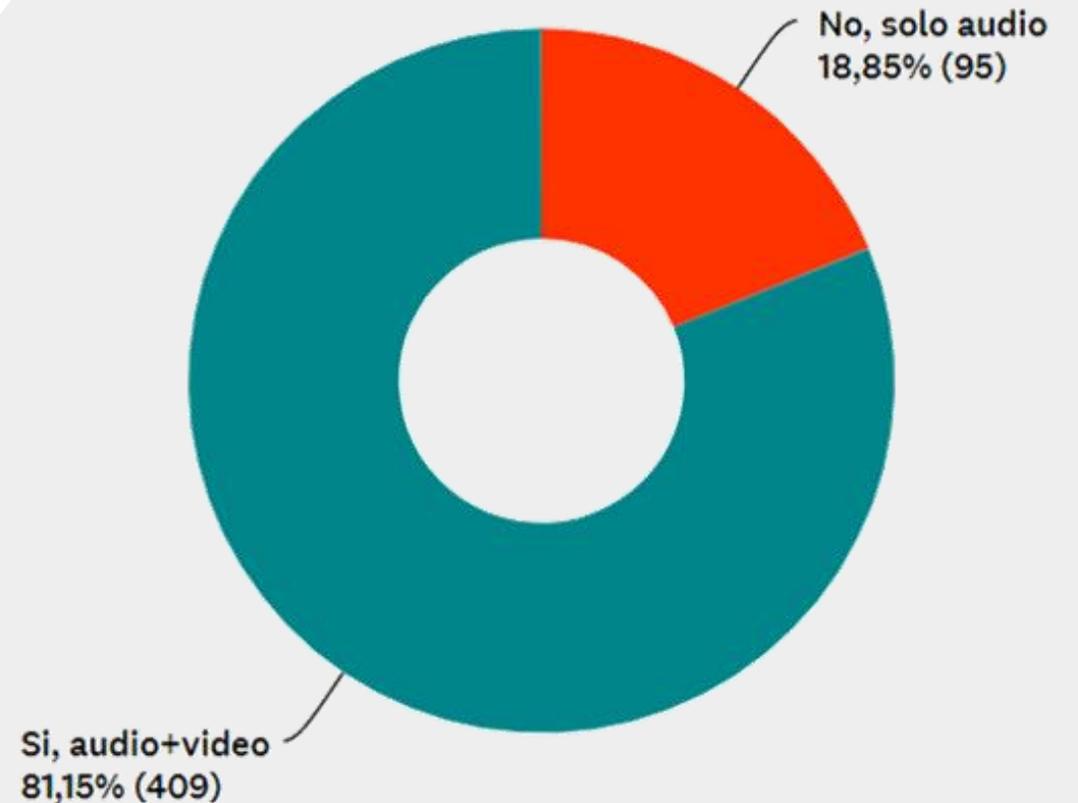
# QUANDO LA SITUAZIONE SARÀ TORNATA ALLA NORMALITÀ, QUALE MEZZO DI TRASPORTO PREFERIRAI UTILIZZARE PER I TUOI SPOSTAMENTI ABITUALI?

Prediligono l'auto personale per gli spostamenti



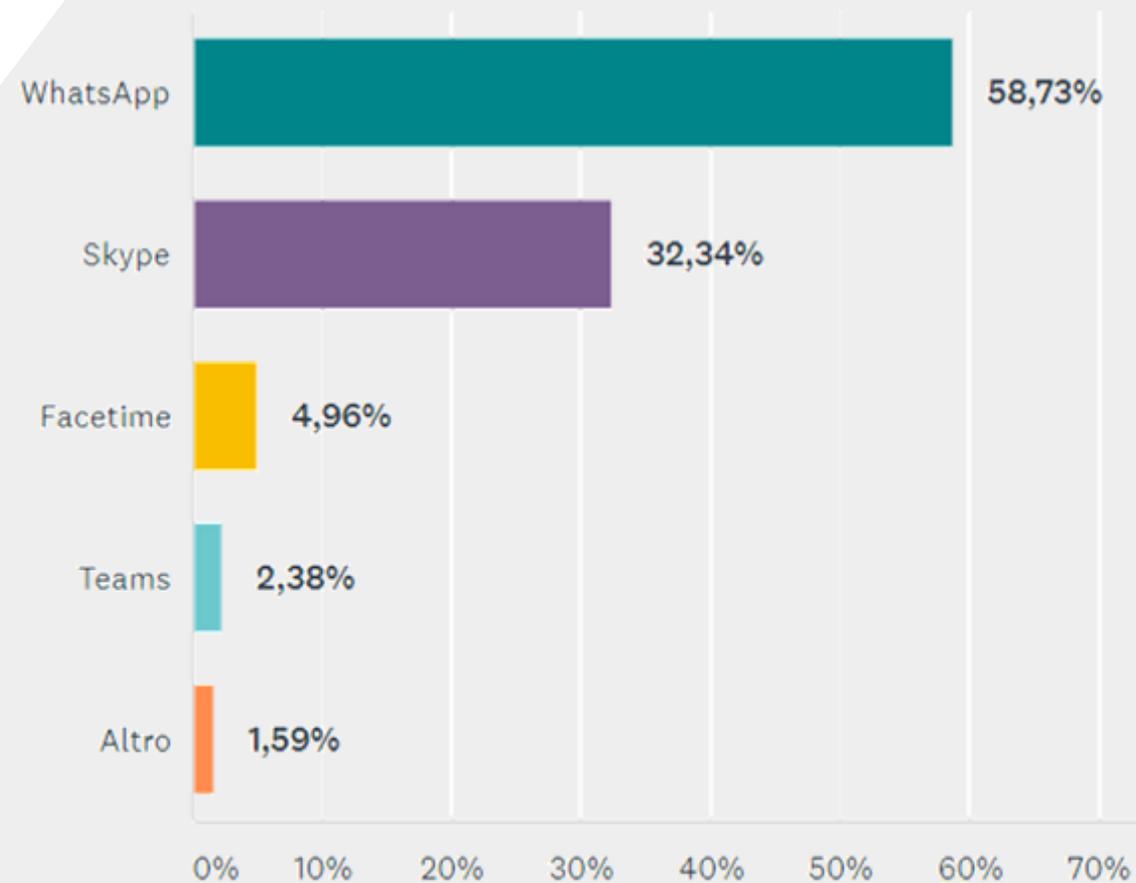
# TI PIACEREBBE POTER EFFETTUARE LA TRATTATIVA CON IL VENDITORE DELLA CONCESSIONARIA DA CASA UNENDO ALL'AUDIO ANCHE IL VIDEO PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE?

8/10 vorrebbero una trattativa audio-video



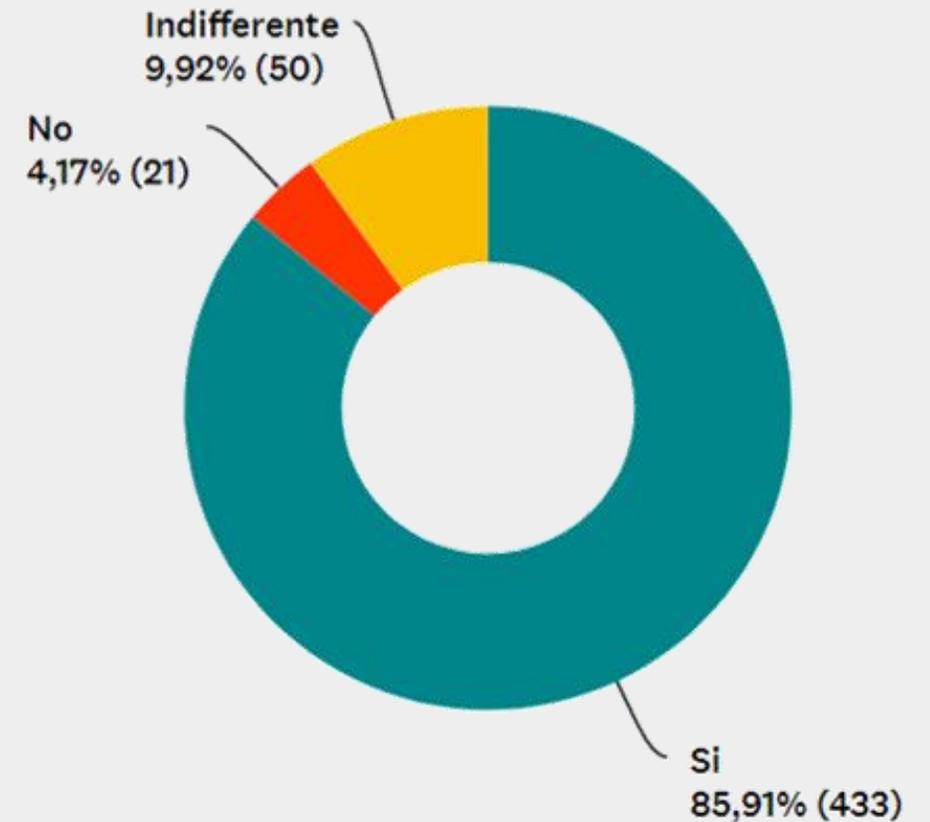
# E QUALI STRUMENTI PREFERIRESTI UTILIZZARE?

- 59% vorrebbe utilizzare WhatsApp
- 32% Skype



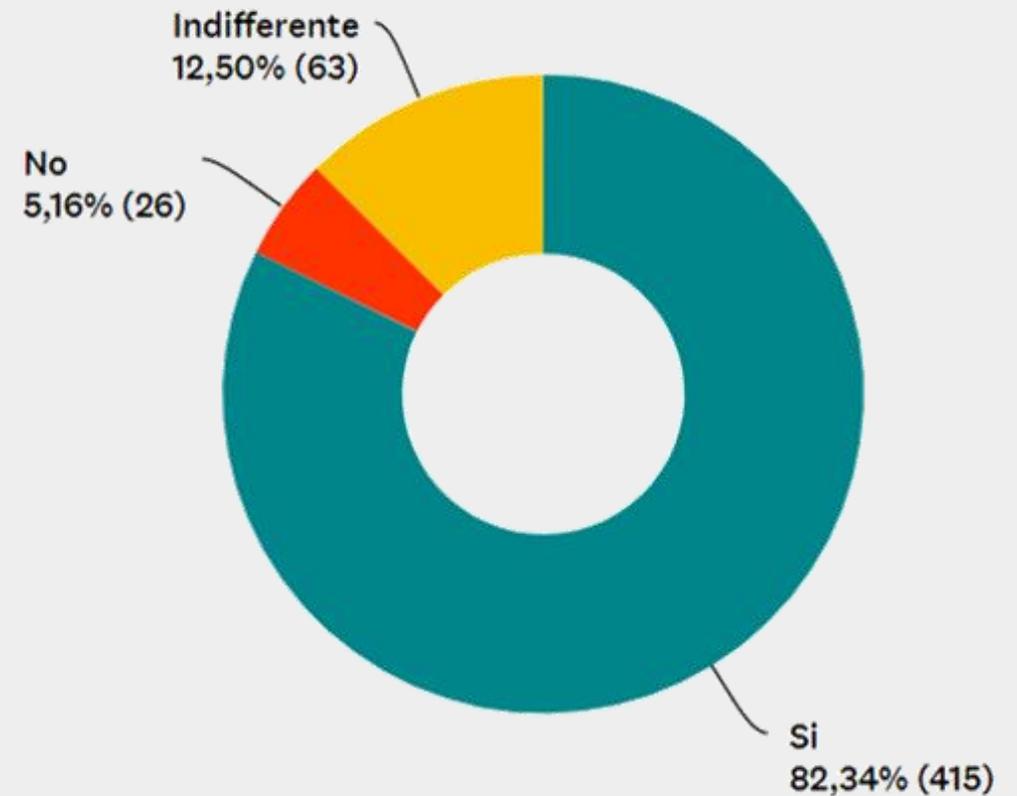
# TI PIACEREBBE CHE IL CONSULENTE TI MOSTRASSE ATTRAVERSO LA CONDIVISIONE DELLO SCHERMO VIDEO/IMMAGINI PER ILLUSTRARTI LE CARATTERISTICHE DELL'AUTO?

L'86% vorrebbe condividere lo schermo



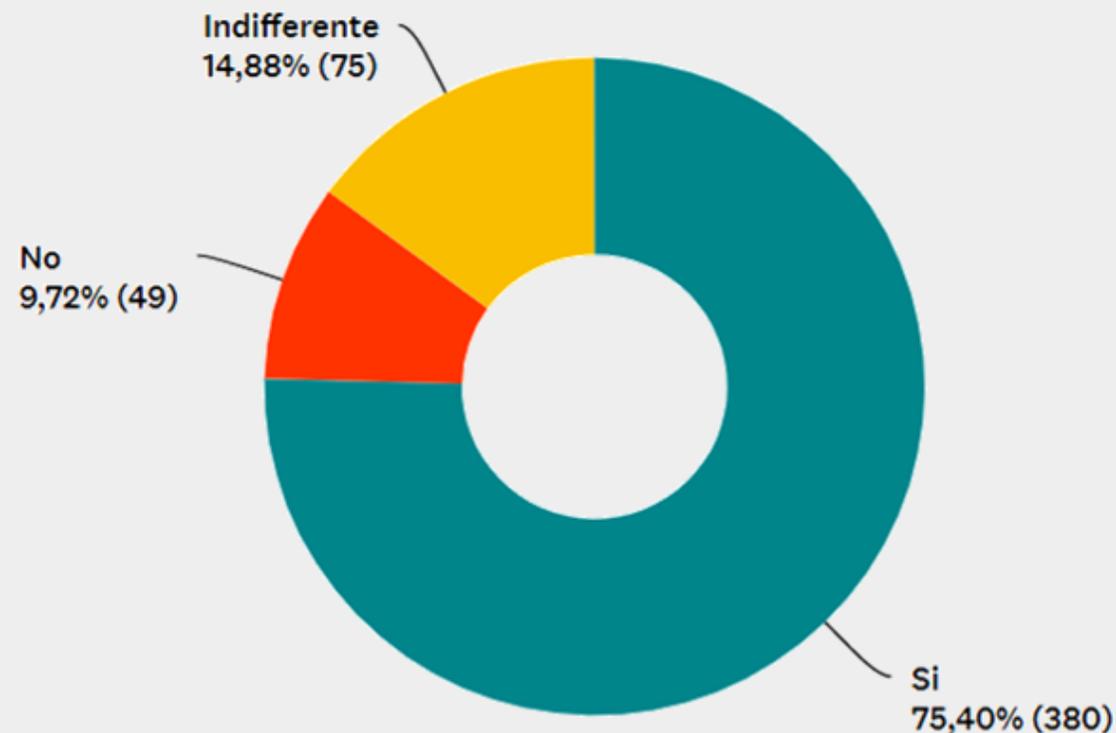
# TI PIACEREBBE CHE IL CONSULENTE TI AIUTASSE A CONFIGURARE L'AUTO DI TUO INTERESSE CONDIVIDENDO LO SCHERMO DEL PC O TABLET?

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



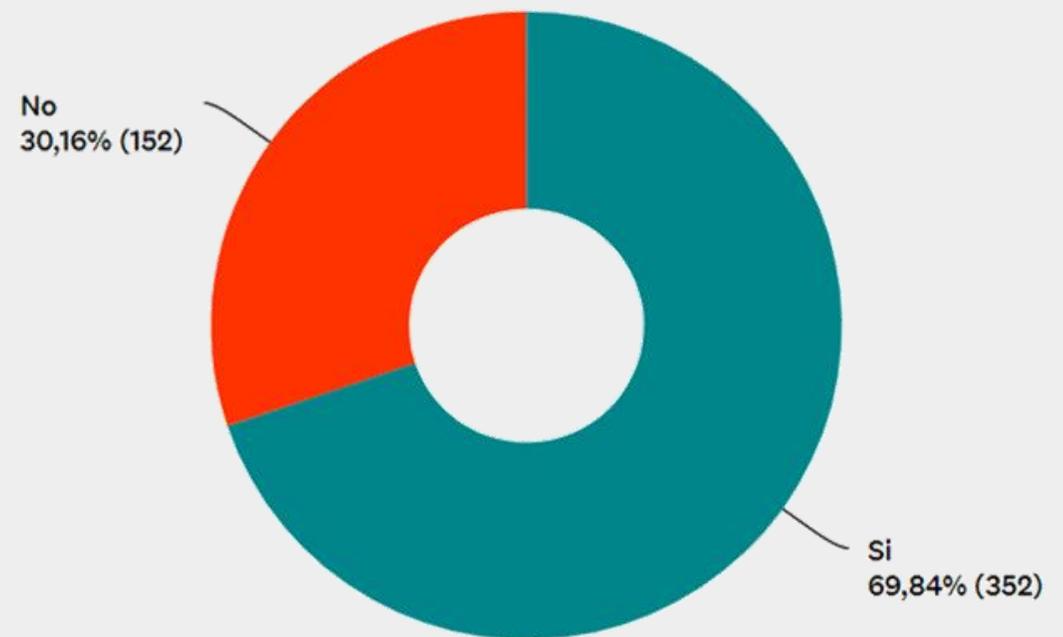
# VORRESTI RICEVERE DAL CONSULENTE I VIDEO DELLE PROVE SU STRADA DELL'AUTO DI TUO INTERESSE E LE CARATTERISTICHE TECNICHE?

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



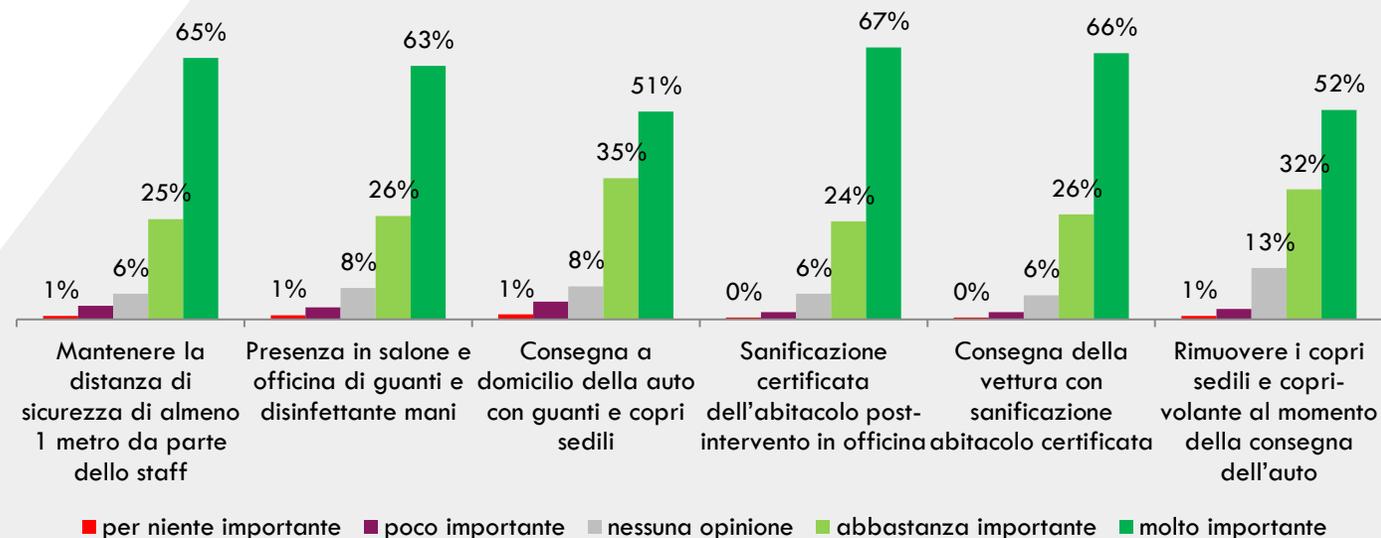
# SARESTI DISPOSTO A PERFEZIONARE L'ACQUISTO DELL'AUTO ONLINE, COME SI FA PER ESEMPIO CON LE ASSICURAZIONI ONLINE?

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

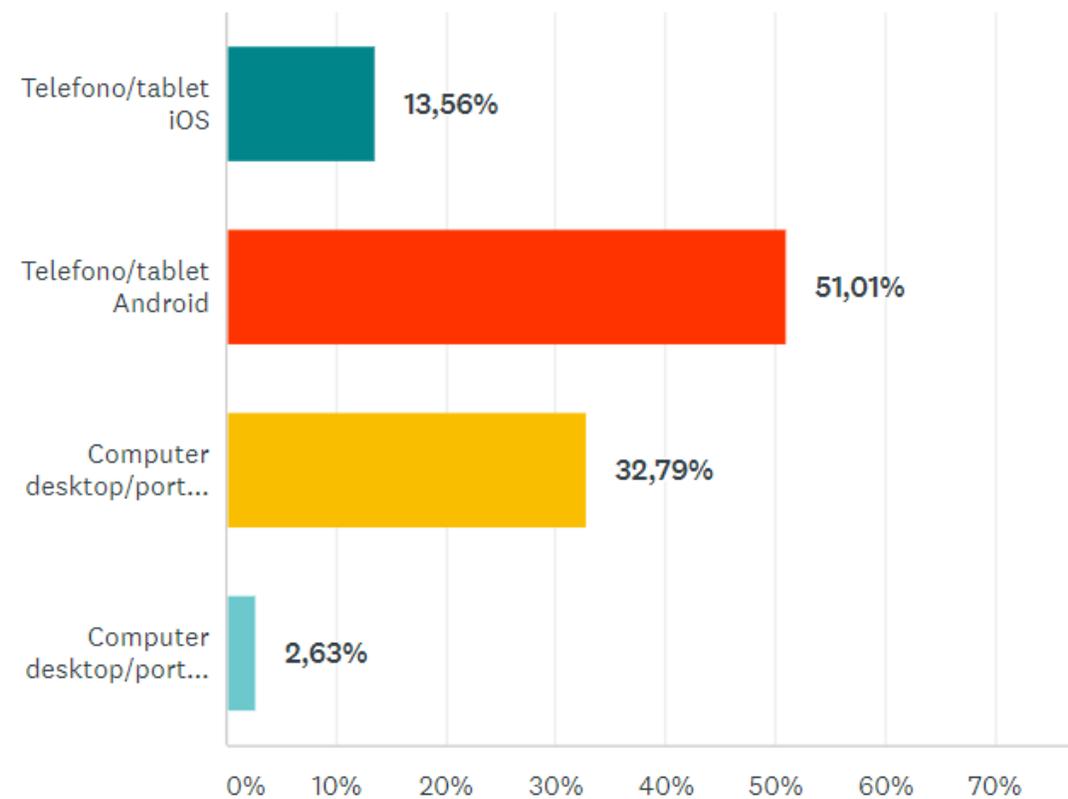


# QUANTO RITIENI IMPORTANTI I SEGUENTI SERVIZI/COMPORAMENTI PRESSO I CONCESSIONARI AUTO E LE OFFICINE?

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

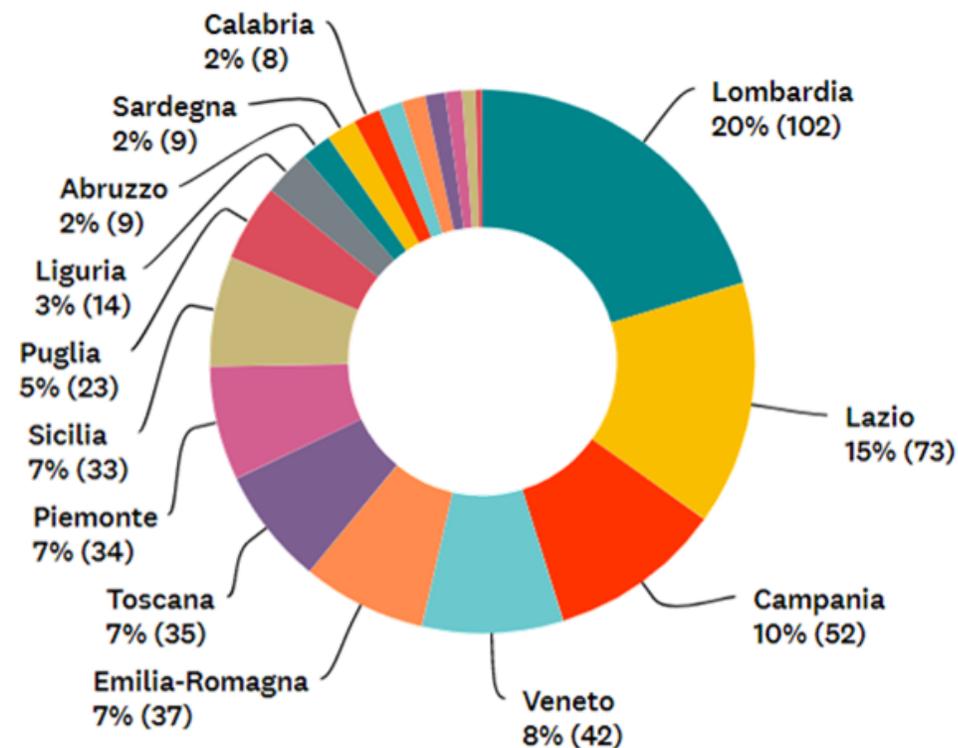
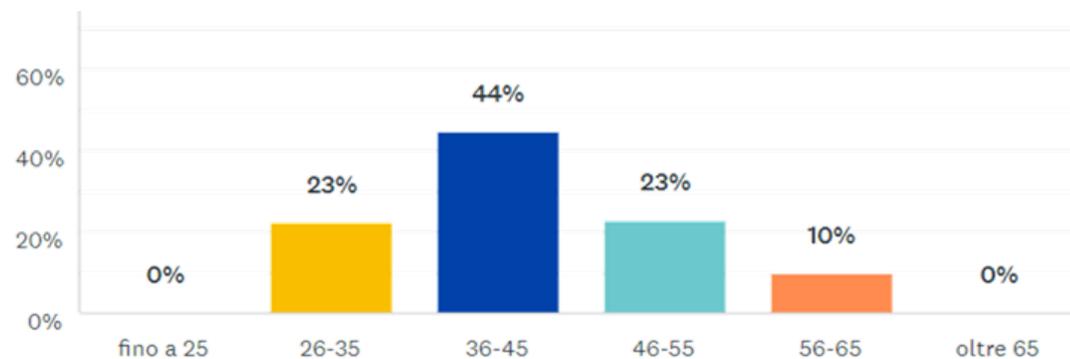
- Il 76% utilizzerà **l'auto personale** per gli spostamenti
- Sono disposti a utilizzare strumenti **audio+video** per la trattativa. Soprattutto WhatsApp e Skype
- C'è spazio per il «**salone digitale**»
- Nel **post-vendita** la **sanificazione certificata** post intervento e alla consegna dell'auto 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

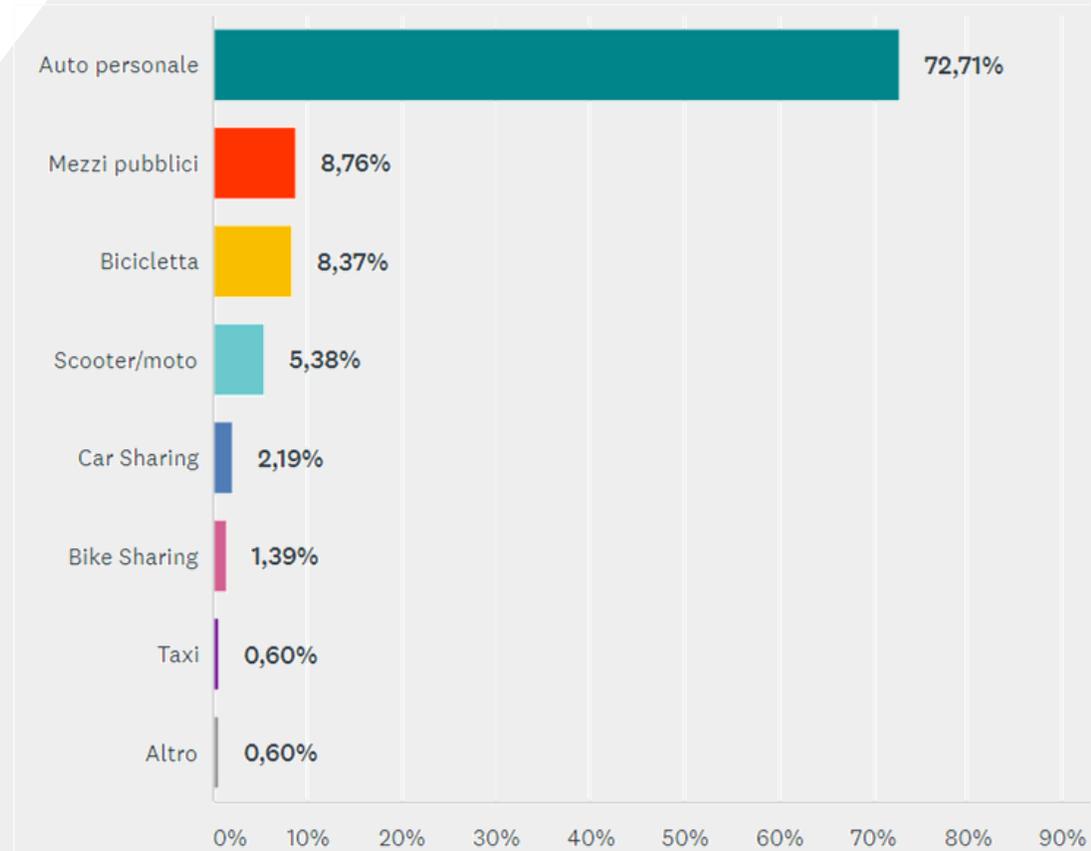
- Rilevazione C.A.W.I
- 502 interviste completate
- Tutte le Regioni
- 70% uomo 30% donna
- età



# I RISULTATI DELLA 2° WAVE — 9 APRILE

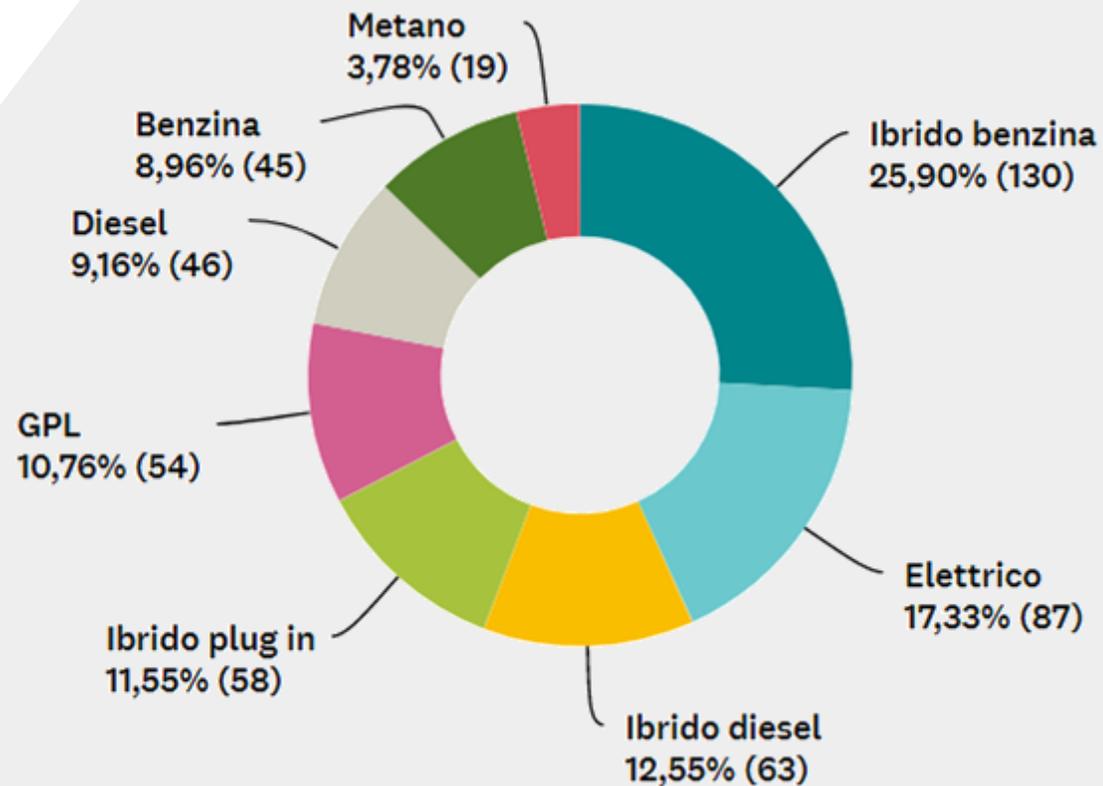
# QUANDO LA SITUAZIONE SARÀ TORNATA ALLA NORMALITÀ, QUALE MEZZO DI TRASPORTO PREFERIRAI UTILIZZARE PER I TUOI SPOSTAMENTI ABITUALI?

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



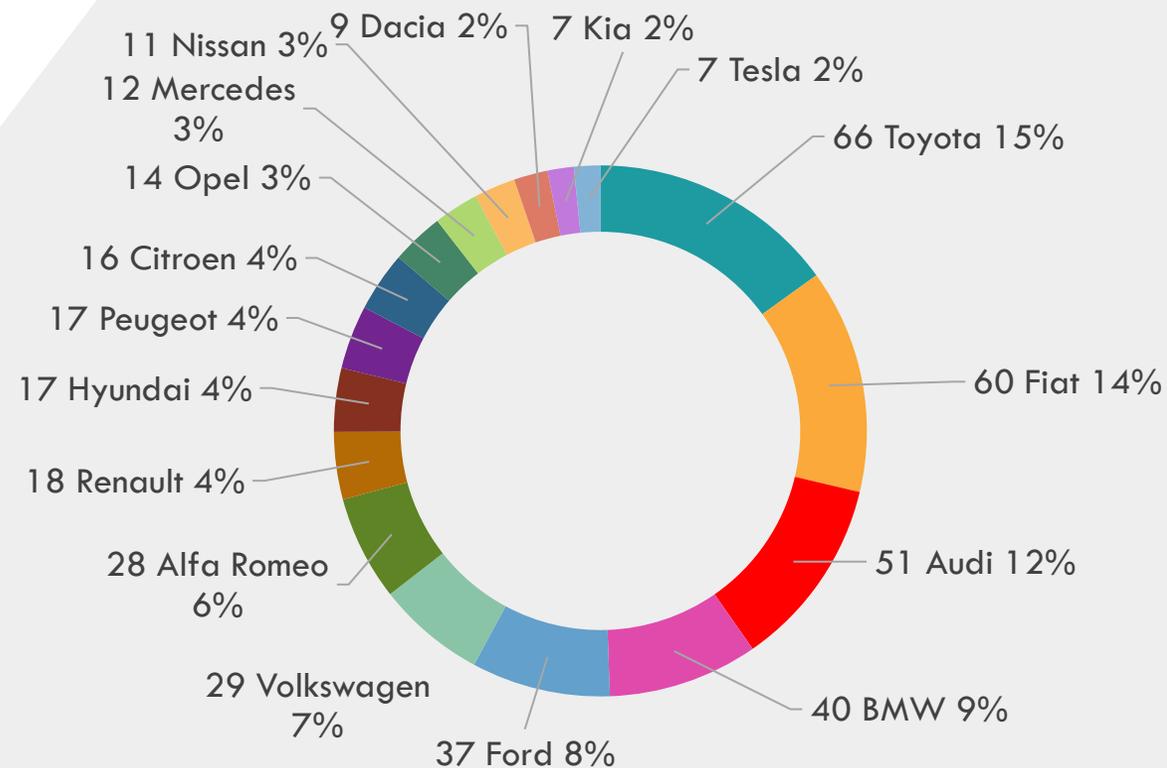
# SE DOVESSI ACQUISTARE UNA NUOVA AUTO QUALE ALIMENTAZIONE SCEGLIERESTI?

Il 40% acquisterebbe  
alimentazioni Ibrido benzina o  
diesel



# E QUALE MARCHIO ACQUISTERESTI?

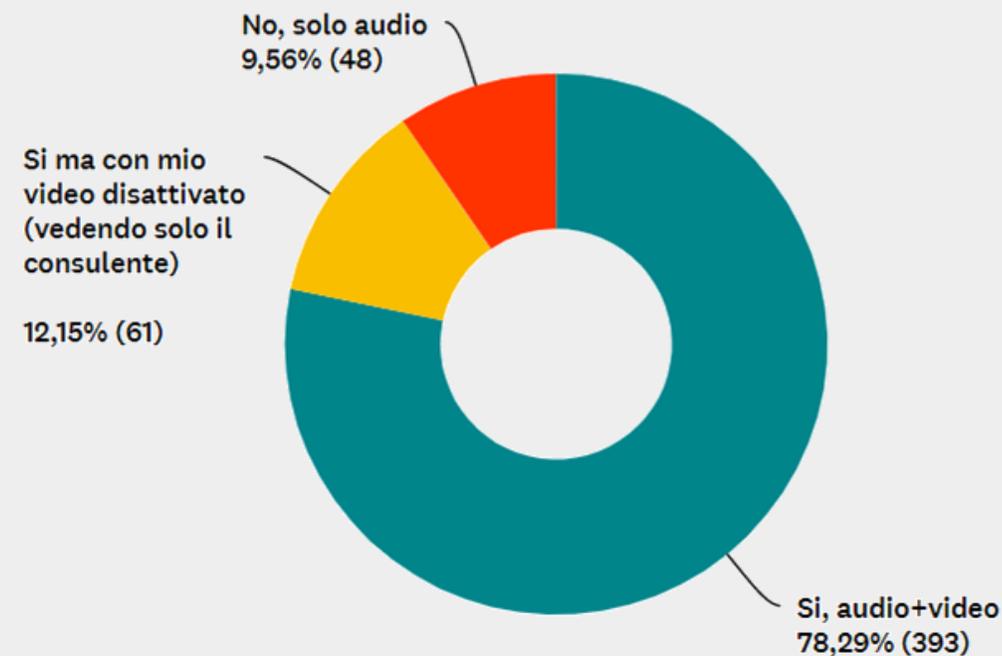
Toyota, FIAT, Audi e BMW  
sommano il 50%



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

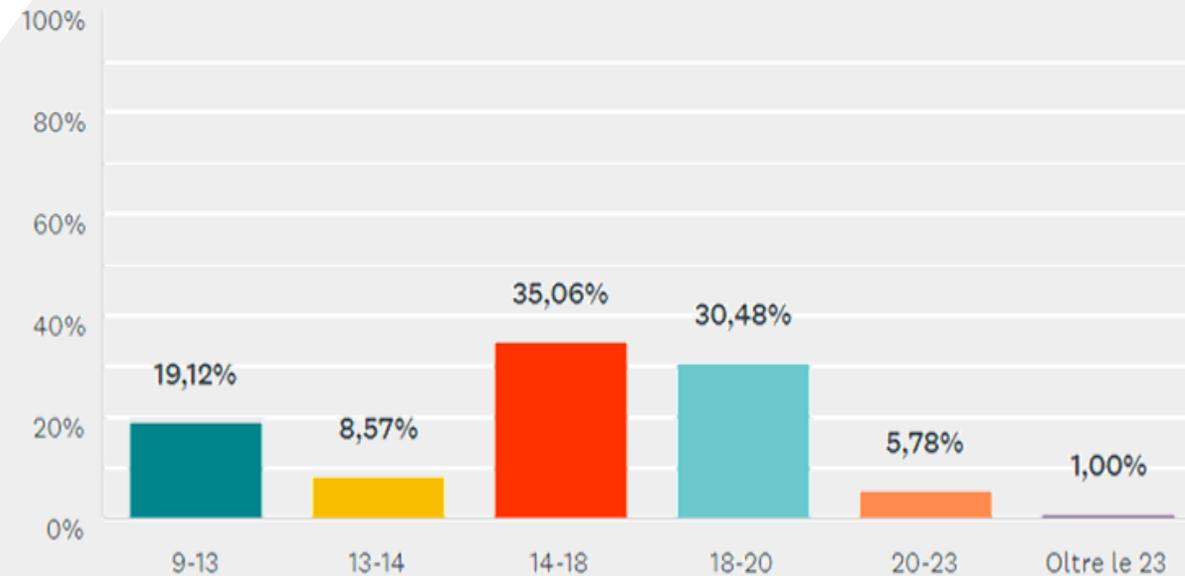
# TI PIACEREBBE POTER EFFETTUARE LA TRATTATIVA CON IL VENDITORE DELLA CONCESSIONARIA DA CASA UNENDO ALL'AUDIO ANCHE IL VIDEO PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE?

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



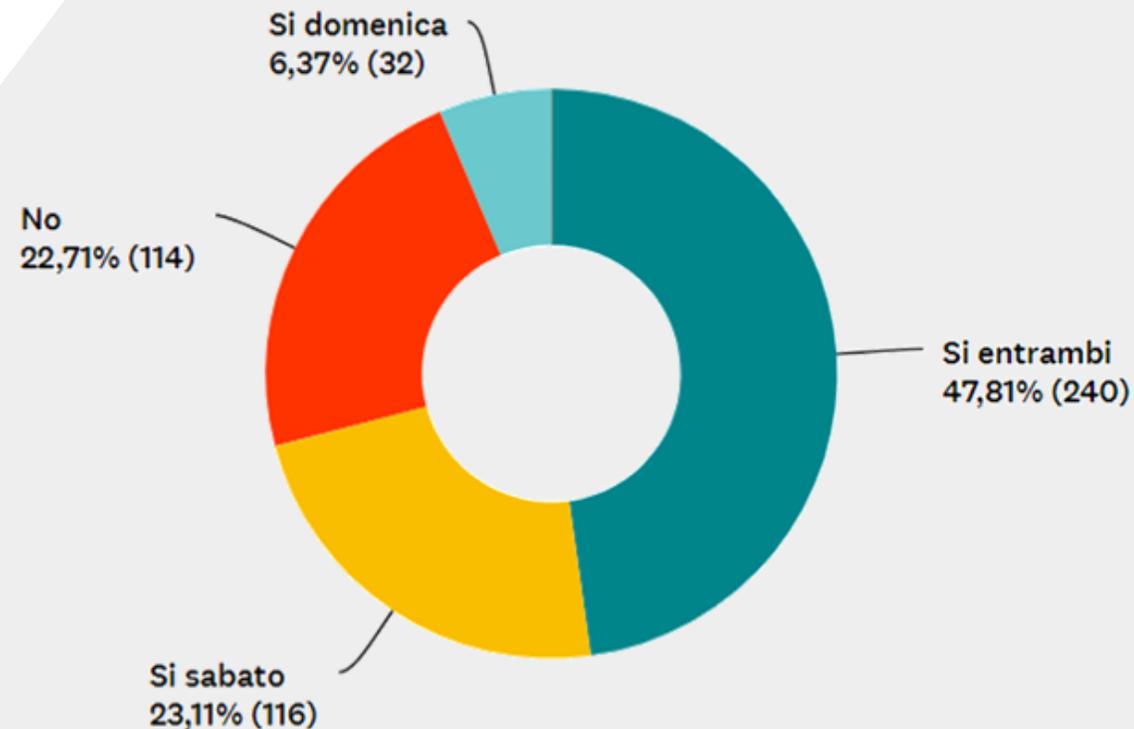
## QUALI SONO LE FASCE ORARIE CHE PREFERIRESTI PER LA VIDEO-CHIAMATA?

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



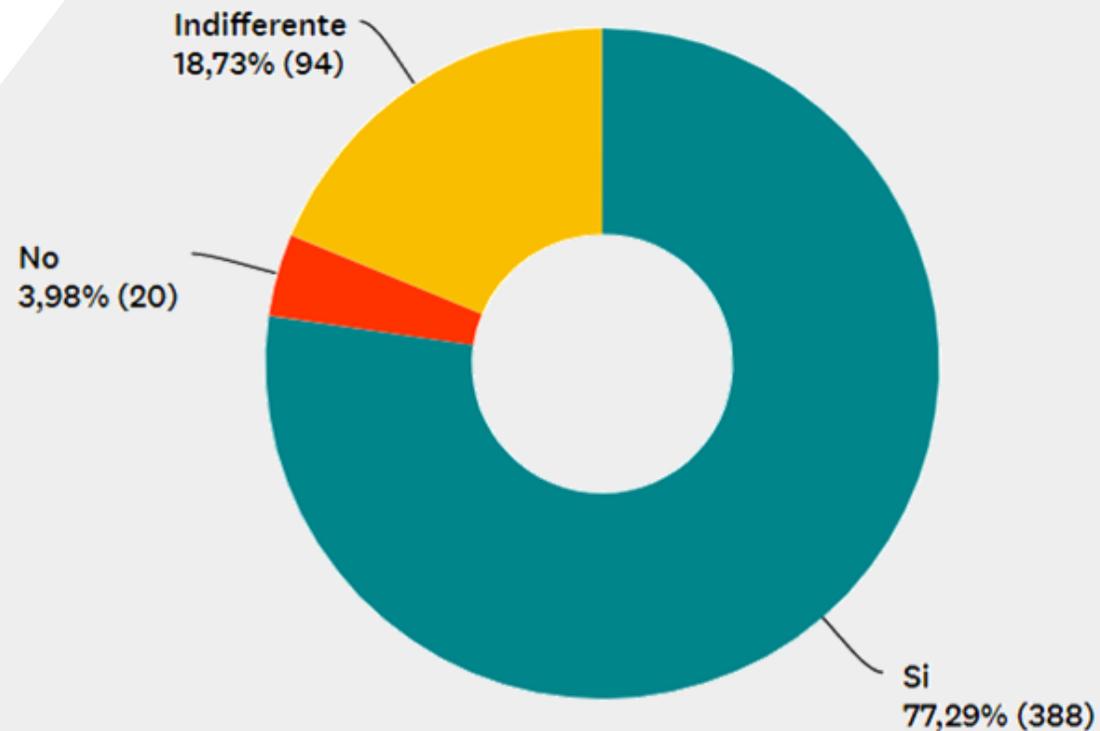
# TI PIACEREBBE EFFETTUARE LA VIDEO CHIAMATA ANCHE IL SABATO E LA DOMENICA?

Solo 2 su 10 rispondono «NO»



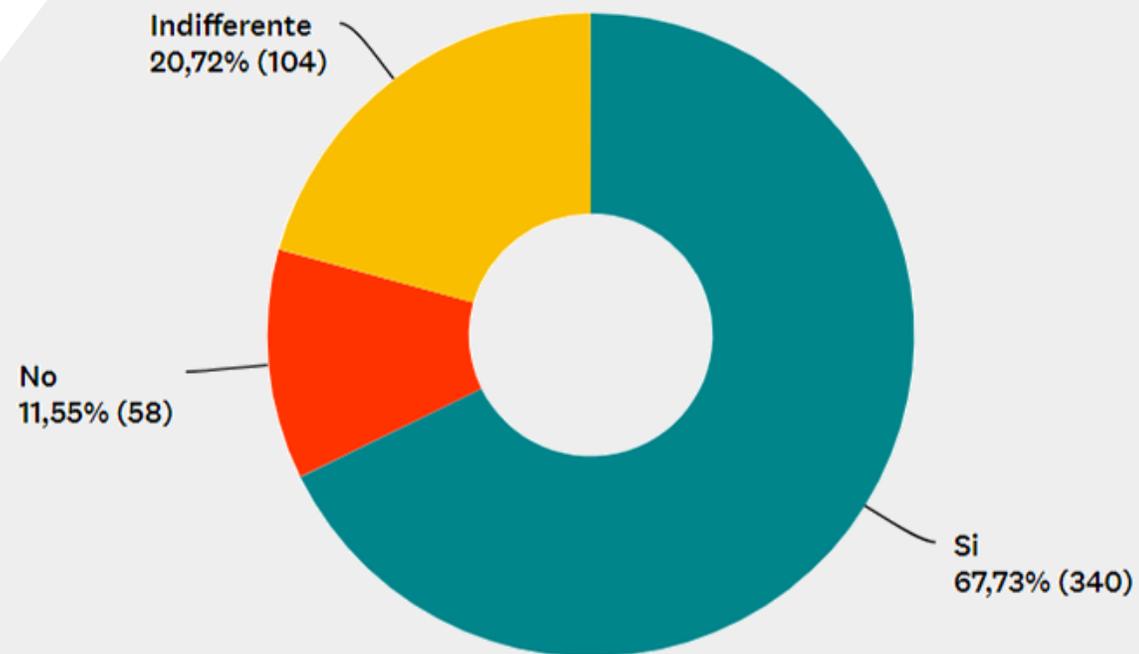
# TI PIACEREBBE PRENOTARE IN AUTONOMIA LA VIDEO CHIAMATA CON IL CONSULENTE SCEGLIENDO LA DATA E L'ORARIO DIRETTAMENTE SUL SITO DELLA CONCESSIONARIA?

7 su 10 sono interessati



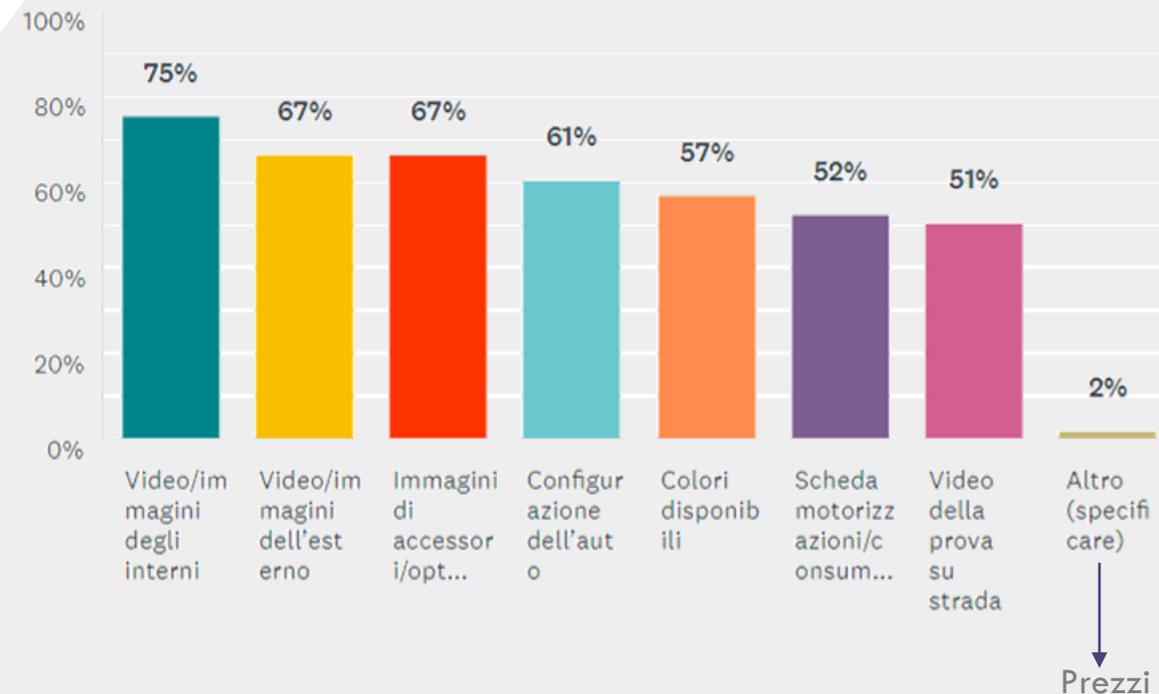
# TI PIACEREBBE RICEVERE UNA MAIL CON UN VIDEO DEL CONSULENTE CHE TI RICORDA L'APPUNTAMENTO?

Quasi 7 su 10 sono favorevoli



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

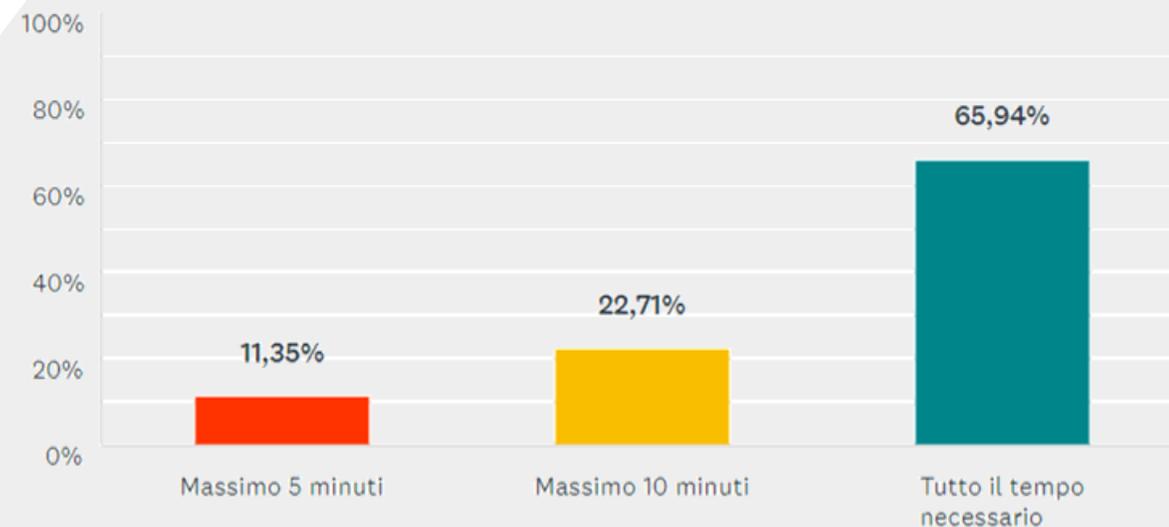
Vorrebbero approfondire tutti gli aspetti



*n.b. Risposte multiple*

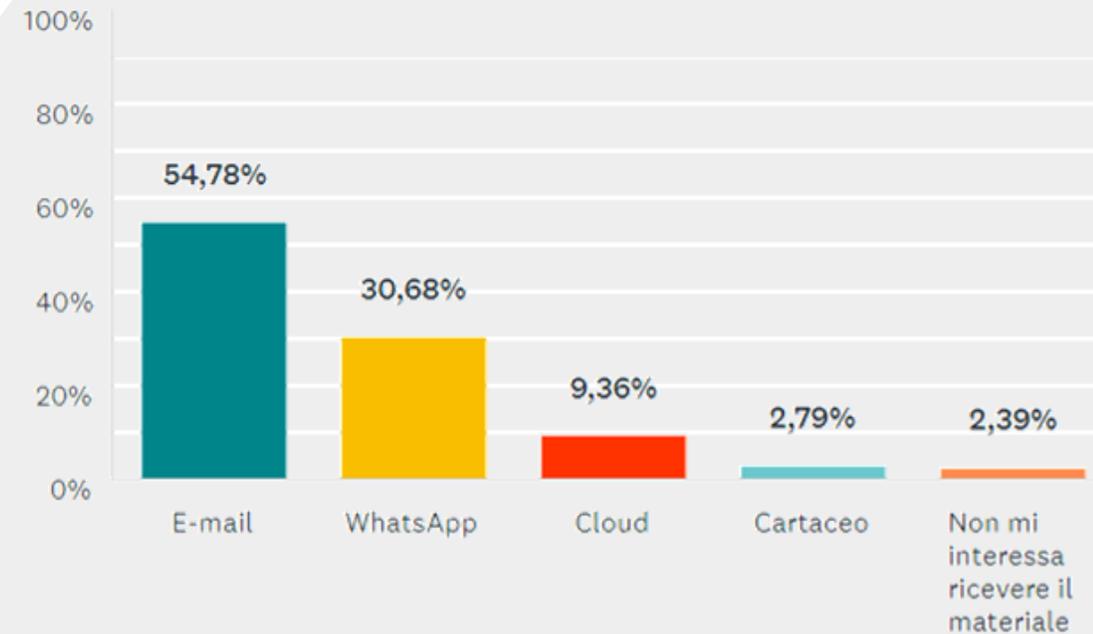
# QUANTO TEMPO DOVREBBE DURARE LA CONDIVISIONE DELLO SCHERMO CON GLI APPROFONDIMENTI VIDEO E IMMAGINI?

6 su 10 vogliono dedicare «tutto il tempo necessario»



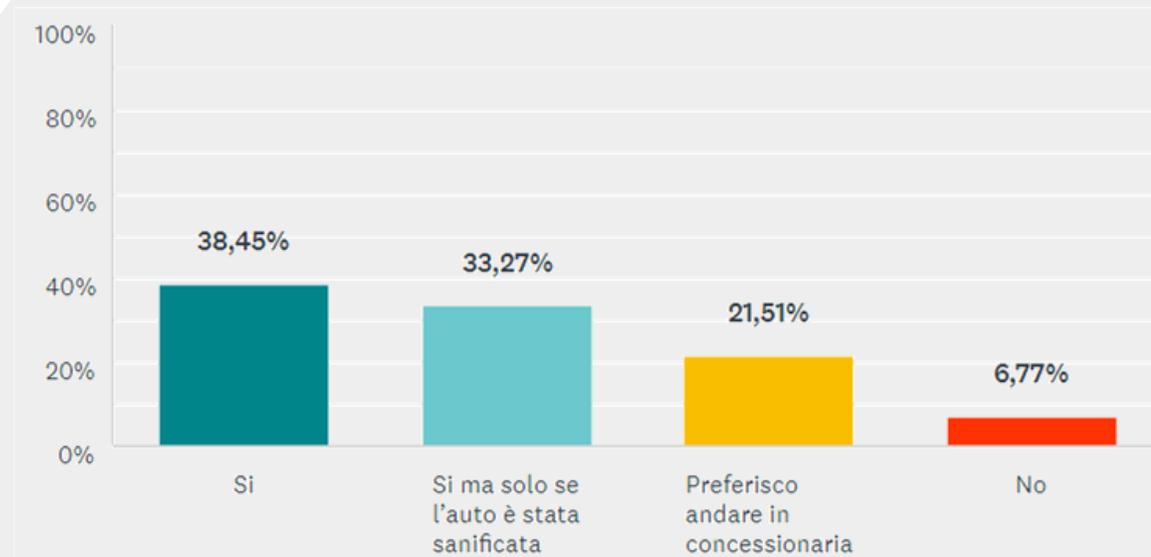
# COME TI PIACEREBBE RICEVERE QUESTO MATERIALE (VIDEO/IMMAGINI)?

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

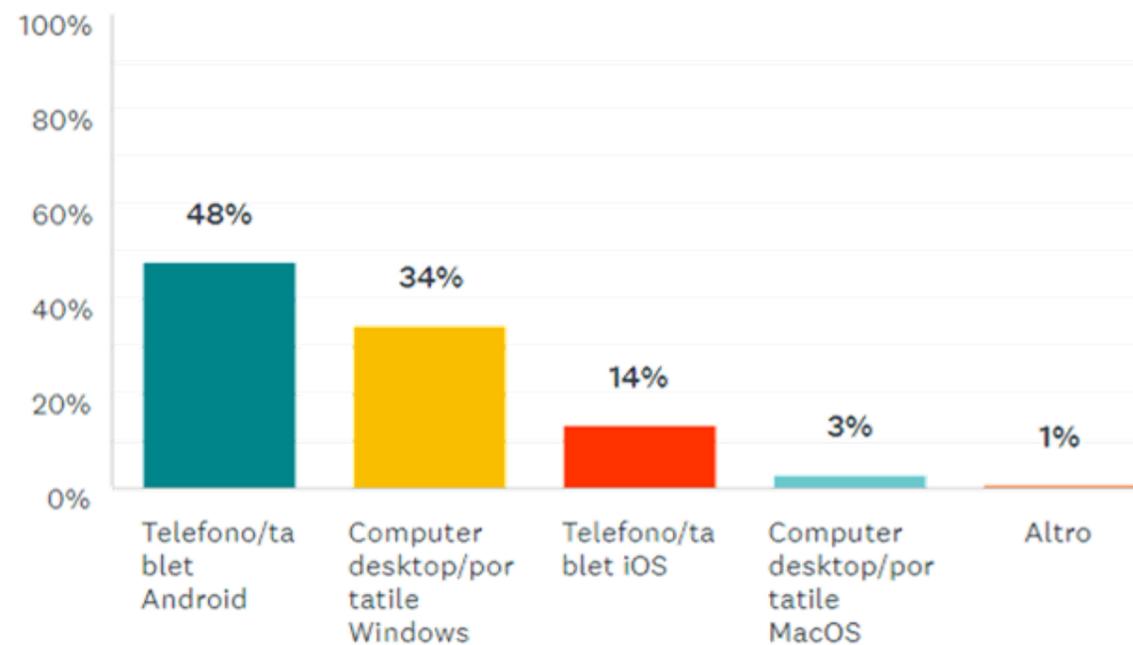


# TI PIACEREBBE EFFETTUARE IL TEST DRIVE A DOMICILIO DELL'AUTO DI TUO INTERESSE?

- 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