

Automotive Consumer Trends 2007

SCC Analysis 6-1. Customer Handling: Salesperson (영업사원 판매 후 고객관리)

- 자동차 영업사원 10명 중 8명, 판매 후 고객차량에 관심 보여
 - 영업사원의 고객차량 관심율은 전년 대비 0.3%P 감소했으나, 지난 4년간 완만한 증가 추세
- 기아(82.4%)와 르노삼성(82.3%) 영업사원, 판매 후 고객차량에 대한 관심 높아
 - 기아, 04년 대비 가장 큰 폭으로 관심율 증가하면서(5.4%P) 1위 올라
 - 르노삼성, 전년 대비 관심율 1.7%P 감소해 처음 2위로 하락
 - 수입차 영업사원의 관심율(80.2%)은 산업평균보다 다소 낮은 수준

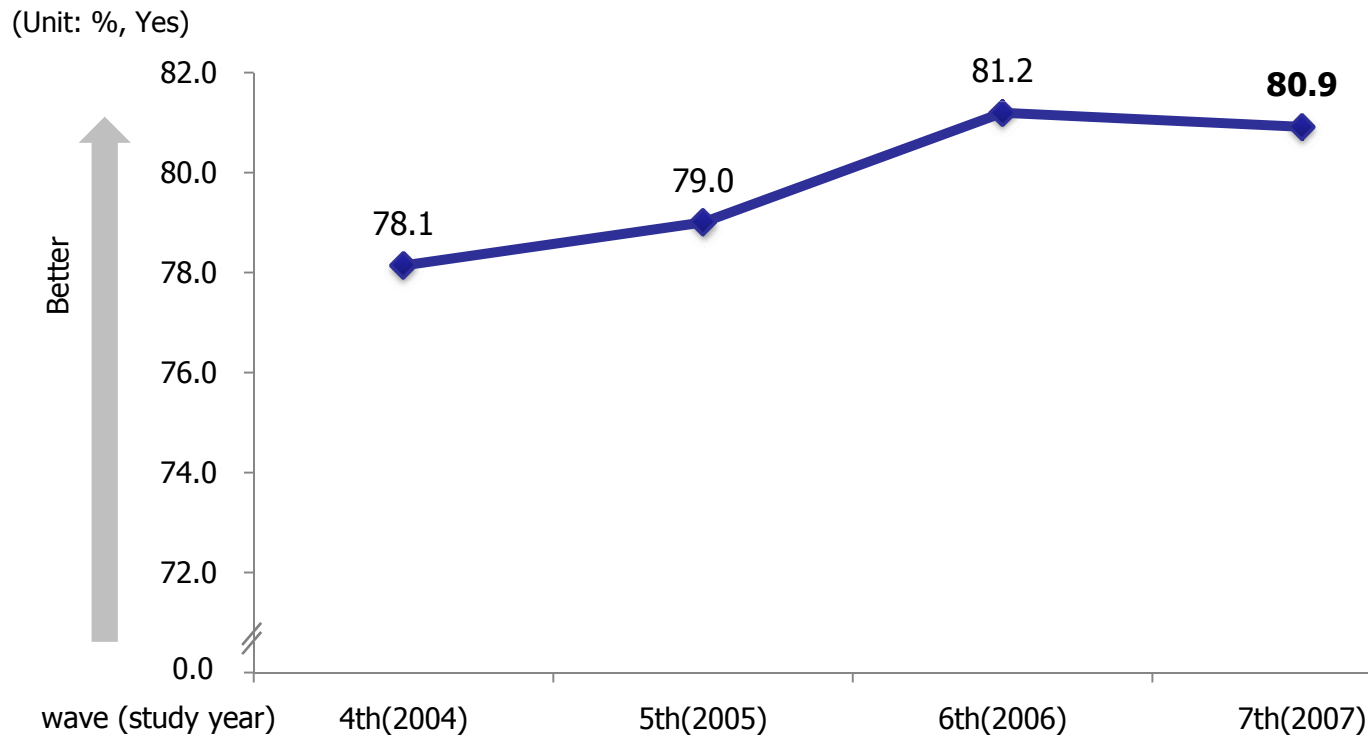
- 본 Automotive Consumer Trends는 (주)마케팅인사이트의 제 7차(2007년)자동차 기획 조사(표본집단: 105,149명) 결과로 부터 나온 것입니다. 마케팅인사이트는 2001년부터 년 1회 자동차 소비자에 대한 대규모 조사를 실시해왔으며, 이 조사는 2007년 7월 E-mail Survey방식으로 수행되었습니다.
- Automotive Consumer Trends는 2007년 9월 17일부터 매주 2회(월/수) 발행될 예정이며, 자세한 일정은 뒷부분에 첨부된 일정을 확인해주시기 바랍니다. ACT의 첫번째 부분인 SCC분석(Six Core Competence Analysis)은 각사의 경쟁력을 여섯 개의 주요 역량 요인별로 평가한 결과로써, SCC분석에 따라 우량 기업은 최소 1~2개 부분에서 탁월해야 하며, 어떤 부분에서도 약점이 발견되지 않아야 합니다.

■ 영업사원의 판매 차량에 대한 관심을 Salesperson's Attention to Vehicles Sold

[Figure 1. 영업사원의 판매 차량에 대한 관심을 Salesperson's Attention to Vehicles Sold]

Q. 영업사원은 판매 후에 내 차의 상태에 대해 관심을 갖고 있다 (예/아니오)

The salesperson showed an attention to the condition of my car after the sale. (Yes/No)



■ 영업사원의 판매 차량에 대한 관심을 Salesperson's Attention to Vehicles Sold

[Table 1. 영업사원의 판매 차량에 대한 관심을 Salesperson's Attention to Vehicles Sold]

Q. 영업사원은 판매 후에 내 차의 상태에 대해 관심을 갖고 있다 (예/아니오)

The salesperson showed an attention to the condition of my car after the sale. (Yes/No)

(Unit: %, Yes)

	4th (2004)	5 th (2005)	6 th (2006)	7 th (2007)
TOTAL	78.1	79.0	81.2	80.9
Kia	77.0	78.0	82.6	82.4
RSM	80.1	81.4	84.0	82.3
HMC	79.6	80.1	81.0	81.4
GMDAT	76.5	77.1	78.3	78.8
SYM	73.6	74.4	76.1	74.1
Imports	78.9	79.1	82.0	80.2