

– bo w każdej kategorii wyłaniana jest najlepsza z analizowanych marek. Edycja 2021 powstała na bazie ponad 120 tysięcy ankiet. Na tej podstawie sporządzono rankingi produktów i usług w 9 kategoriach; prezentujemy je poniżej i na kolejnych stronach.

W czołowym zestawieniu – jedynym polskim rankingiem niezawodności marek samochodów – nie ma zaskoczenia: na czele znów uplasowała się Toyota, choć z oceną nieco niższą niż przed rokiem. Japońska marka przoduje także w jakości obsługi w ASO, choć w tej kategorii na uwagę zasługuje inny producent – Renault, który awansował na drugą pozycję.

Podobnie jak przed rokiem polscy kierowcy docenili też m.in. stacje Orlenu, oleje Motul i opony Continentala. Nowością są dwa dodatkowe zestawienia: marek aut dostawczych (tu zwyciężył Mercedes) oraz instytucji udzielających pożyczek (1. miejsce przypadło BNP Paribas).

TEKST: M. SOBOLEWSKI, ZDJĘCIA: ARCHIWUM

Marka nr 1: pierwsze takie badanie w Polsce

Marka nr 1 - Wybór Kierowców to pierwsze w Polsce badanie satysfakcji klientów w branży motoryzacyjnej, inspirowane m.in. znanymi na całym świecie rankingami J.D. Power, Driver Power czy Consumer Reports. Program działa od 2012 r., a jego wyniki pomagają kierowcom przy wyborze auta, a także powiązanych produktów i usług, takich jak opony, kosmetyki czy ubezpieczenie.

UCZESTNICY BADANIA

Uczestnicy badań Marka nr 1 oceniają swoje auta, wybrane produkty oraz usługi motoryzacyjne w internecie, pod adresem wyborkierowcow.pl. Może zrobić to każdy internauta - wystarczy wejść na powyższą stronę i wypełnić ankietę w jednej z dostępnych kategorii. Pojedyncza ankieta dotyczy różnych aspektów danej marki lub modelu samochodu albo usługi lub produktu (m.in. jakość, niezawodność, cena itp.). Obecnie trwają już badania w ramach edycji Marka nr 1 2022.

SKALA BADANIA

W ostatnich latach w programie co roku sływa ponad 100 tysięcy ankiet z ocenami marek i modeli samochodów oraz produktów i usług motoryzacyjnych. Wyniki ostatniej edycji - Marka nr 1

WYBÓR KIEROWCÓW MARKA #1

2021 - powstały na podstawie ponad 120 tysięcy ankiet. Uczestnicy badania oceniają produkty i usługi motoryzacyjne w 9 kategoriach: modele i marki samochodów, autoryzowane stacje obsługi (ASO), oleje silnikowe, producenci ogumienia, sieci stacji paliw, kosmetyki samochodowe, firmy ubezpieczeniowe oraz instytucje finansowe udzielające pożyczek.

JAK ODCZYTYWAĆ WYNIKI

Rankingi odzwierciedlają subiektywne opinie uczestników badania wobec danych produktów i usług. Oceny przyznawane przez ankietowanych są uśredniane, a prezentowane w rankingach wartości procentowe stanowią udział najwyższych ocen ogólnych. Przykład: jeśli marka ma wynik 60%, oznacza to, że 6 na 10 głosujących wystawiło jej najwyższą ocenę ogólną. Uwaga! Brak niektórych marek w rankingach wynika z niewielkiej liczby ankiet, co nie pozwoliło na sporządzenie wiarygodnej oceny.

Ranking autoryzowanych stacji obsługi (ASO)

Z uwagi na rosnący poziom „skomputeryzowania” samochodów rola ASO nabiera w ostatnich latach większego znaczenia. To właśnie autoryzowane stacje mają bowiem dostęp do najnowszych wersji oprogramowania i najnowszego sprzętu diagnostycznego. Z drugiej strony wiele marek walczy o przyciągnięcie użytkowników starszych aut, oferując im oryginalne części w promocyjnych cenach i starając się w ten sposób konkurować z niezależnymi warsztatami. Jedno się nie zmienia: przy zakupie nowego pojazdu warto brać pod uwagę jakość późniejszej obsługi serwisowej. W razie usterek lepiej mieć do czynienia z marką, której stacje cieszą się opinią kompetentnych i skutecznych. Pierwsza dziesiątka tegoż ranking ASO nie przynosi większych zmian względem ubiegłorocznej. Na uwagę zasługują jednak awans Dacii (o 5 „oczek”) oraz spadek Mazdy (o 3 pozycje).

Marka nr 1: Toyota

Na opinie o Toyocie jako marce niezawodnych aut wpływa też jakość ASO

Mimo rozbudowanej sieci autoryzowanych serwisów Toyota nie pozwala sobie na wpadki - klienci jej ASO doceniają staranną obsługę, przejrzystość komunikacji oraz zaufanie, jakie wzbudza praca serwisantów. Nie bez znaczenia są też akceptowalne ceny.

- Duża sieć placówek, które świadczą usługi na wysokim poziomie.
- Według ankietowanych nie zdarzają się sytuacje, że „serwis rozkłada ręce”.

Wynik w badaniu: 72,1%

MARKA NR 1: RANKING JAKOŚCI OBSŁUGI W ASO

Poz.	Marka	Zm. pozycji wzgl. ub.r.	Wynik
1.	Toyota	0	72,1%
2.	Renault	1	66,4%
3.	Citroen	-1	63,8%
4.	Peugeot	0	62,3%
5.	Skoda	0	58,9%
6.	Audi	2	53,3%
7.	Mercedes	0	51,7%
8.	BMW	-2	50,2%
9.	Seat	0	46,3%
10.	Suzuki	2	45,2%
11.	Volkswagen	0	44,9%
12.	Ford	-2	44,1%
13.	Mitsubishi	0	41,2%
14.	Mini	0	41,0%
15.	Nissan	0	39,8%
16.	Dacia	5	39,6%
17.	Hyundai	0	37,6%
18.	Kia	1	36,5%
19.	Mazda	-3	36,4%
20.	Volvo	-2	36,2%
21.	Opel	-1	35,6%
22.	Jeep	0	35,1%
23.	Honda	1	34,9%
24.	Fiat	-1	34,5%
25.	Alfa Romeo	0	33,0%
26.	Jaguar	0	33,1%
27.	Land Rover	0	32,5%

