

Studiu EY: Regândirea retailului auto pe masura ce tinerii continua sa se îndeparteze de reprezentante



Viitorul reprezentanțelor auto va avea nevoie de o reproiectare digitala, pe masura ce generațiile următoare se vor muta din ce în ce mai mult online, atunci când vine vorba de achiziționarea de vehicule.

Potrivit informațiilor din retail, rezultate din cel mai recent studiu *EY Mobility Consumer Index (MCI)*, care a chestionat 13.000 de cumparatori de automobile din 18 țări, 37% dintre respondenții din Generația Z ar prefera sa își cumpere vehiculul online. Doar 13% dintre baby-boomeri spun același lucru, iar procentul crește pentru fiecare generație, cu 20% pentru Generația X și 28% pentru mileniali.

Studiul arata, de asemenea, ca instrumentele online de cercetare pentru achiziționarea unui vehicul reprezinta în momentul de față o parte esențială și în creștere a procesului de achiziție, 66% dintre toți cumparatorii de automobile folosindu-le pentru a aduna informații despre achiziția lor (65% din Gen Z, 69% din mileniali, 66% din Gen X și 60% din baby boomeri).

Cristian Cârstoiu, Partener, Consultanta, Chief Innovation Officer, EY România: "Odata cu accelerarea tendinței de achiziție online, observam și schimbări în comportamentul clienților care țin de cumpararea de obiecte mai personale, precum ceasuri, mașini sau case. Achiziția unei mașini implica mai multe etape, uneori împletind experiențele fizice cu cele online. Așteptarea de a avea experiențe digitale pentru tot ceea ce nu implica atingere fizica devine norma (acces omniprezent la date, la varianta digitala al mașinii și, în curând, plimbari cu mașina în metavers), iar dealerii care vor oferi acest lucru generației Z vor fi câștigatorii în noua arena auto."

În timp ce datele arata în continuare ca mai mult de jumătate dintre cumparatori (57%) intenționeaza sa își cumpere următoarea mașina de la un dealer, consumatorii sunt din ce în ce mai deschiși la utilizarea unor instrumente digitale rapide și convenabile pentru cel puțin o parte din procesul de achiziție. 63% dintre cumparatorii de vehicule electrice (EV) spun ca ar fi interesați sa rezerve online un test drive și sa calculeze prețul unei mașini noi (61%), de exemplu, în timp ce 52% ar folosi un configurator online pentru a explora specificațiile unei mașini.