



# Autodealers moeten zich meer richten op het web

27 oktober 2008 - Door Jannemiek Starckenburg

**Autofabrikanten en dealers benutten de mogelijkheid van het internet als verkoopkanaal nog niet genoeg. Consumenten willen een bolide simpelweg online kopen.**

Tot voor kort werd het internet primair gezien als een informatiebron voor verkopers. Meer dan 88 procent van de consumenten gebruikt het internet om informatie op te zoeken voor ze overgaan tot de koop van een auto. Tien jaar geleden was dit nog 11 procent.

Tegenwoordig wil 44 procent van de consumenten ook online een auto kunnen aanschaffen tegenover twintig procent vorig jaar. Er is een toenemende interesse om via het web een auto te kopen. Deze interesse wordt gestimuleerd door frustratie over onderhandelingen met dealers en de betere internetvaardigheden van de consumenten. Naast de auto wil de autoliefhebber ook onderdelen en accessoires via het web bestellen.

## Lucratief verkoopkanaal

Dat blijkt uit een wereldwijd [onderzoek](#) van [Capgemini](#). Het bedrijf raadt autofabrikanten en dealers aan om de verkoop van auto's online voort te zetten en dit deel te verkennen. Nu de consument steeds meer online wil kopen, is het internet een lucratief verkoopkanaal geworden met veel potentie voor de autobranche.

Tien jaar geleden lag de macht in het verkoopproces nog bij de autodealers en fabrikanten. Zij hadden de kennis en de informatie waar het de consumenten aan ontbrak. Vandaag de dag is de consument de andere partij een stap voor.

## Responstijd

Online diensten worden steeds belangrijker. De mogelijkheid om advies in te winnen wordt steeds populairder. Meer dan de helft van de ondervraagde consumenten zei minder geneigd te zijn om een auto bij een bedrijf te kopen dat bepaalde belangrijke webdiensten niet aanbiedt. Bovendien zei bijna de helft van de respondenten van een dealer of fabrikant te verwachten dat deze een vraag die via e-mail of het web gesteld is, binnen vier uur beantwoordt. De responstijd wordt steeds belangrijker naarmate men verder gevorderd is in het aankoopproces.

Bron foto: [perozamurai](#) (CC)