



# GREEN CIRCLE 2 REPORT DI RICERCA

Focus: **Mobilità elettrica**

Risultati della Mystery Shopping  
e dell'indagine online

Per maggiori info

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)





# LA MYSTERY SHOPPING E I RISULTATI DELL'INDAGINE ONLINE

Sulla base delle informazioni reperite nell'indagine **Green Circle 2024**, la nuova indagine **“Più efficiente di quanto immagini?”** si focalizza sui due temi che sono stati ritenuti più ostici da parte dei partecipanti, anche in virtù delle **scadenze a livello europeo riguardanti lo switch-off delle caldaie a gas e la transizione green del parco auto europeo: le pompe di calore e le auto elettriche.**

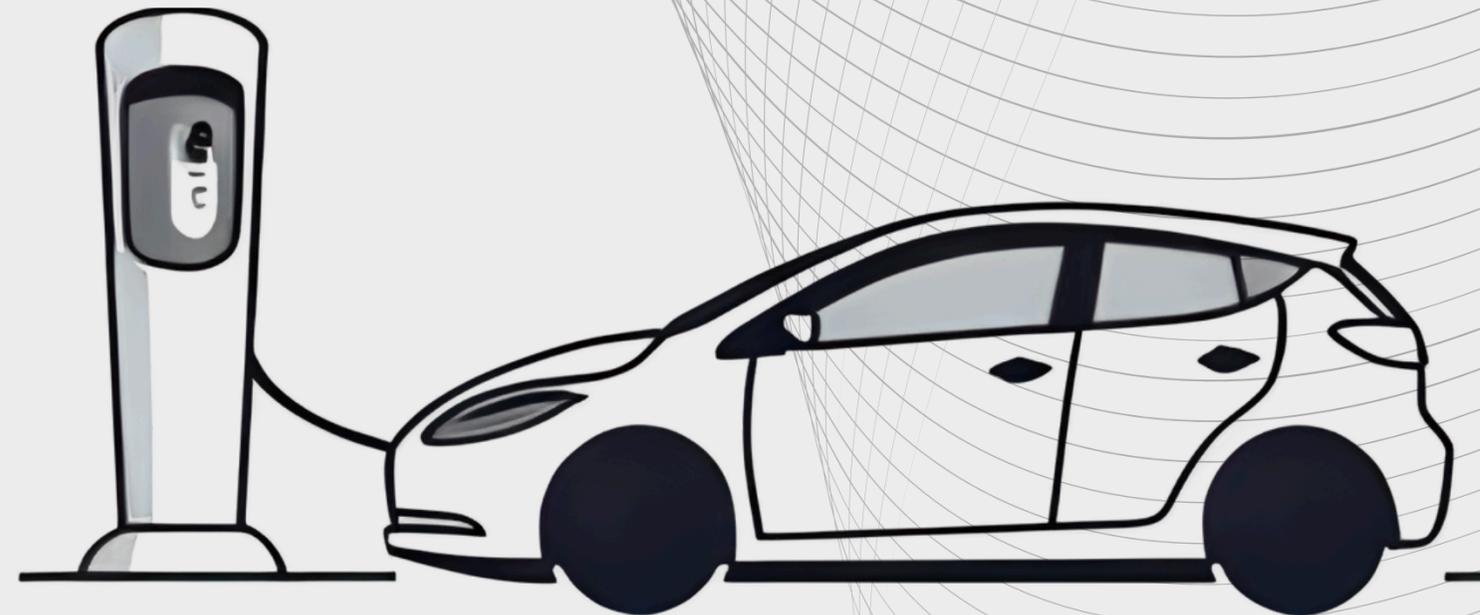
In particolare, l'obiettivo è quello di **valorizzare il punto di vista del consumatore/ice** analizzando la **percezione individuale** e, allo stesso tempo, analizzare **come questi prodotti**, in particolare le auto elettriche, **vengono presentati ai consumatori**: verificando quindi, **se parte dei dubbi dipendono da come il prodotto viene presentato dal venditore**, rispetto alle alternative meno sostenibili (es. visibilità in vetrina, informazione completa di tutti i dettagli necessari ad adottare una scelta consapevole) e da **difficoltà riguardanti i tempi di consegna del prodotto rispetto ai veicoli endotermici, presenza di modelli in pronta consegna” ecc..**

**Per raccogliere informazioni in merito è stata realizzata una ricerca basata su mystery shopping in 10 città italiane e un questionario somministrato online.**

L'obiettivo, quindi, è quello di **scavare in profondità a partire dagli ostacoli raccolti nella precedente edizione**, per svelare cause dirette, indirette e latenti per comprendere effettivamente **i comportamenti e le resistenze verso l'adozione delle politiche sostenibili.**



# MYSTERY SHOPPING





# METODOLOGIA E ANALISI(1/3)

- La necessità di indagare su come le auto elettriche vengono presentate e vendute dai concessionari, non specializzati nella sola vendita di auto elettriche, nasce dalle evidenze emerse nel report **Green Circle pubblicato da Adiconsum nel 2024**; già in quella occasione è stato possibile osservare come circolassero una grande quantità di **fake news e notizie inesatte riguardanti la motorizzazione BEV**. La scorsa indagine si è quindi conclusa dando molte risposte ma sollevando anche dei quesiti significativi: **siamo sicuri che chi vende modelli BEV abbia le competenze necessarie per rispondere ai dubbi del consumatore, tenendo conto che una nuova tecnologia necessita di risposte più puntuali e dettagliate rispetto a quelle più consolidate?**
- Nella fase precedente alla mystery shopping è stato realizzato un **corso di formazione specifica** per fornire ai nostri operatori - mystery shoppers le competenze specialistiche necessarie per un'analisi approfondita.



# METODOLOGIA E ANALISI (2/3)

- Tramite la collaborazione del comitato scientifico sono state individuate **10 città rappresentative, 60 concessionari e 6 brand automobilistici**
- **La scelta delle città** è legata principalmente a motivazioni di rappresentatività geografica, ma anche a dati di vendita presi in considerazione dal comitato scientifico.

***NORD: MILANO, TORINO, VERONA e BOLOGNA***

***CENTRO: ROMA e FIRENZE***

***SUD: NAPOLI e LECCE***

***ISOLE: PALERMO e CAGLIARI***

- **Sono state escluse** le case automobilistiche che effettuano **vendite online o che abbiano a listino solo auto elettriche**. La selezione **tiene conto delle vendite avvenute in Italia e in UE**, oltre che ai marchi in via di sviluppo e con ottime capacità di diventare leader nel settore.



**10 città**

Coinvolte nel mystery shopping



**60 concessionari**

Oggetto di indagine



**11 Mystery shoppers**

Scelti tra gli operatori territoriali e nazionali di Adiconsum



# METODOLOGIA E ANALISI (3/3)

- I **mystery shoppers** hanno avuto in dotazione un' unica **griglia di valutazione da compilare e un canovaccio** con delle indicazioni generali.
- I dati raccolti sono stati articolati in **7 macro aree** per ognuna delle quali sono stati assegnati **punteggi numerici di valutazione** la cui somma ha restituito una **classificazione da 1 a 5 stelle** per ogni macro area di indagine.
- La griglia di valutazione e il sistema di attribuzione dei punteggi sono stati realizzati in un'ottica di **scalabilità a livello internazionale** e potranno essere riutilizzati in **successive analisi** per monitorare **l'evoluzione del modo in cui i mezzi elettrici vengono proposti al pubblico**.





# MYSTERY SHOPPING

ELENCO DELLE CITTA': 10

---

**BOLOGNA**  
**CAGLIARI**  
**FIRENZE**  
**LECCE**  
**MILANO**  
**NAPOLI**  
**PALERMO**  
**ROMA**  
**TORINO**  
**VERONA**

ELENCO DELLE CASE AUTOMOBILISTICHE: 6

---

**BMW**  
**HYUNDAI**  
**MG**  
**RENAULT/DACIA**  
**STELLANTIS**  
**VOLKSWAGEN**

ELENCO DEI MODELLI: 19

---

**DACIA SPRING**  
**GRANDE PANDA**  
**ID 3**  
**ID 5**  
**INSTER**  
**IONIQ 5**  
**IX1**  
**IX2**  
**I4**  
**JEEP AVENGER**  
**JUNIOR ELETTRICA**  
**KONA EV**  
**LANCIA YPSILON**  
**LEAPMOTOR T03**  
**MEGANE ELETTRICA**  
**MG 4**  
**MINI COOPER E**  
**RENAULT 5**  
**SCENIC ELETTRICA**



# MYSTERY SHOPPING - CRITERIO DI VALUTAZIONE

## QUALI AREE SONO STATE VALUTATE?

**VALUTAZIONE ACCOGLIENZA E ESPOSIZIONE**

**VALUTAZIONE INFO SU BATTERIA E AUTONOMIA**

**VALUTAZIONE INFO SU RICARICA**

**VALUTAZIONE INFO SU MANUTENZIONE/GESTIONE**

**VALUTAZIONE SU MODALITA' PROPOSTA DI VENDITA**

**VALUTAZIONE SU CAPACITA' DI ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE**

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

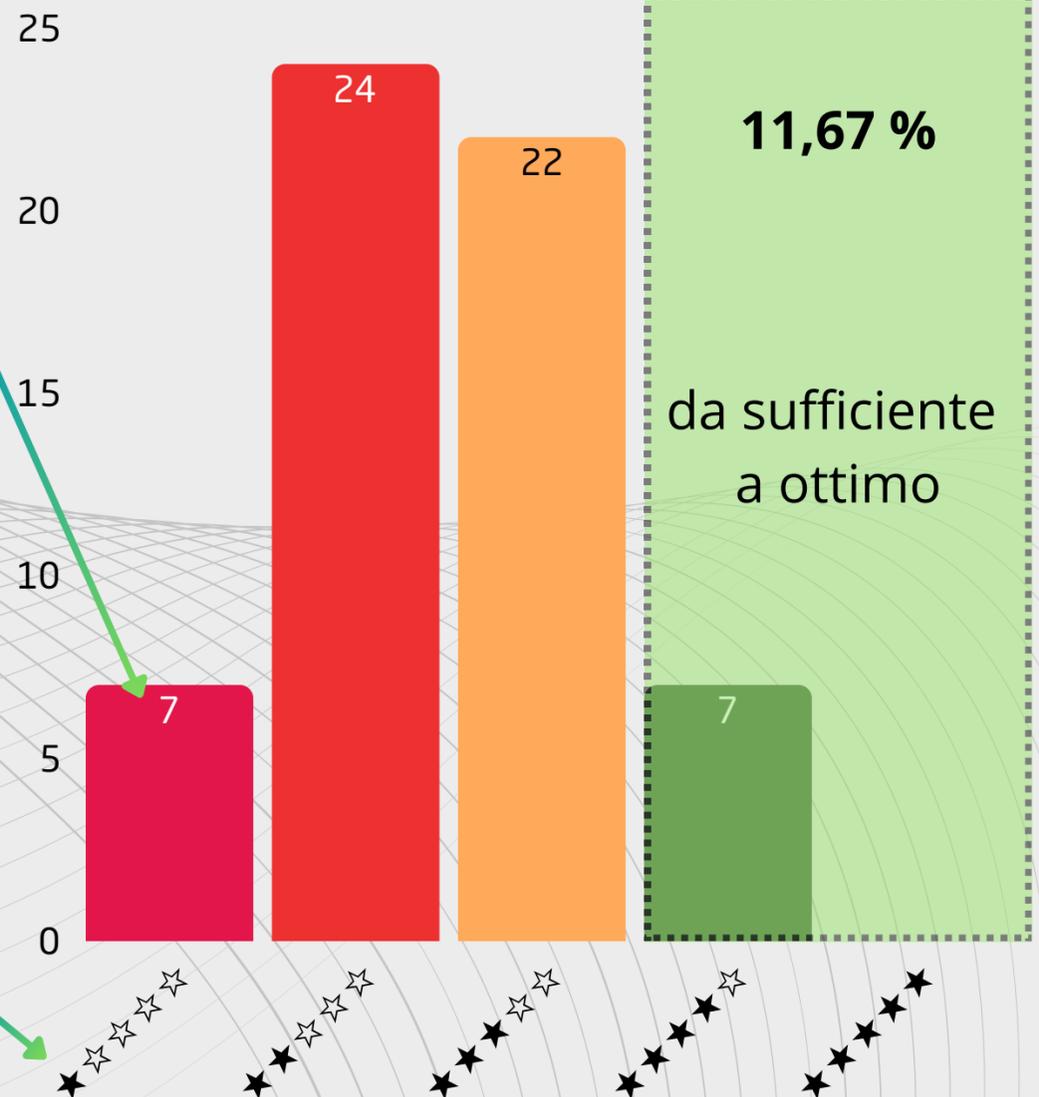
## PUNTEGGI



**DA 1 A 5 STELLE  
VALUTATI IN BASE A  
CRITERI DI  
PUNTEGGIO  
NUMERICI APPLICATI  
ALLE SINGOLE  
RISPOSTE**

# RISULTATI - VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## DISTRIBUZIONE PUNTI



Indica quanti concessionari hanno raggiunto un determinato punteggio

Indica il punteggio espresso in stelline

## PUNTEGGIO MASSIMO (28 PUNTI)

- 0-5 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)
- 6-11 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)
- 12-17 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)
- 18-23 punti: ★★★★☆ (4 stelline)
- 24-28 punti: ★★★★★ (5 stelline)

Indica la ratio secondo cui sono stati attribuiti i punteggi e il punteggio massimo ottenibile per la macro categoria presa in considerazione

# RISULTATI - VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## RIPARTIZIONE STELLE ASSEGNATE

<b>STELLANTIS</b>	★ ★ ★ ★ ☆	<b>3 CONCESSIONARI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	★ ★ ★ ★ ☆	<b>1 CONCESSIONARIO</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	★ ★ ★ ★ ☆	<b>1 CONCESSIONARIO</b>
<b>MG</b>	★ ★ ★ ★ ☆	<b>1 CONCESSIONARIO</b>
<b>BMW</b>	★ ★ ★ ★ ☆	<b>1 CONCESSIONARIO</b>

<b>BMW</b>	★ ★ ★ ☆ ☆	<b>6 CONCESSIONARI</b>
<b>HYUNDAI</b>	★ ★ ★ ☆ ☆	<b>6 CONCESSIONARI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	★ ★ ★ ☆ ☆	<b>3 CONCESSIONARI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	★ ★ ★ ☆ ☆	<b>3 CONCESSIONARI</b>
<b>MG</b>	★ ★ ★ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>
<b>STELLANTIS</b>	★ ★ ★ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>

<b>RENAULT/DACIA</b>	★ ★ ☆ ☆ ☆	<b>6 CONCESSIONARI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	★ ★ ☆ ☆ ☆	<b>6 CONCESSIONARI</b>
<b>MG</b>	★ ★ ☆ ☆ ☆	<b>5 CONCESSIONARI</b>
<b>STELLANTIS</b>	★ ★ ☆ ☆ ☆	<b>4 CONCESSIONARI</b>
<b>HYUNDAI</b>	★ ★ ☆ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>
<b>BMW</b>	★ ★ ☆ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>

<b>MG</b>	★ ☆ ☆ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>
<b>BMW</b>	★ ☆ ☆ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>
<b>HYUNDAI</b>	★ ☆ ☆ ☆ ☆	<b>2 CONCESSIONARI</b>

### PUNTEGGIO MASSIMO (28 PUNTI)

- 0-5 punti: ★ ☆ ☆ ☆ ☆ (1 stellina)
- 6-11 punti: ★ ★ ☆ ☆ ☆ (2 stelline)
- 12-17 punti: ★ ★ ★ ☆ ☆ (3 stelline)
- 18-23 punti: ★ ★ ★ ★ ☆ (4 stelline)
- 24-28 punti: ★ ★ ★ ★ ★ (5 stelline)

Indica i brand che hanno il maggior numero di concessionari in una specifica fascia di punteggio



# RISULTATI - VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## **CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND NELLE 10 CITTÀ**

<b>STELLANTIS</b>	<b>128,5/280 PUNTI</b>
<b>BMW</b>	<b>127,5/280 PUNTI</b>
<b>HYUNDAI</b>	<b>110/280 PUNTI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	<b>109,5/280 PUNTI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	<b>105/280 PUNTI</b>
<b>MG</b>	<b>95/280 PUNTI</b>

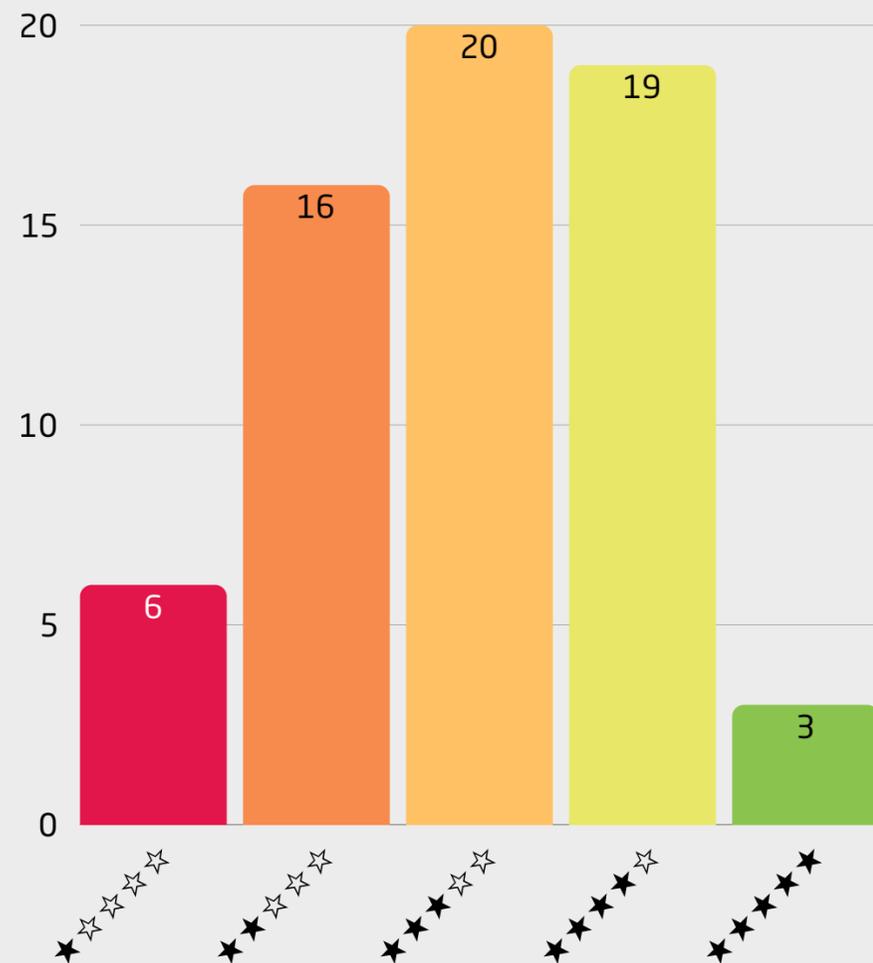
**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10 CITTÀ**

**280 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER SINGOLA CITTÀ (28) MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**



# RISULTATI- ACCOGLIENZA E ESPOSIZIONE DEL CONCESSIONARIO

## DISTRIBUZIONE PUNTI



## CONCESSIONARI CON I PUNTEGGI PIÙ ALTI

**MILANO - STELLANTIS** ★★★★★

**PALERMO - MG** ★★★★★

**BOLOGNA - BMW** ★★★★★

*PUNTEGGIO MASSIMO (4 PUNTI)*

- 0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)
- 1 punto: ★★☆☆☆ (2 stelline)
- 2 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)
- 3 punti: ★★★★☆ (4 stelline)
- 4 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Tempo impiegato per accoglienza
- Cordialità del venditore
- Esposizione e posizionamento dei veicoli elettrici rispetto agli endotermici



# RISULTATI-ACCOGLIENZA E ESPOSIZIONE DEL CONCESSIONARIO

## RIPARTIZIONE STELLE CONCESSIONARI

**BMW** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO  
**STELLANTIS** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO  
**MG** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO

**STELLANTIS** ★★★★★☆ 7 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★★★★★☆ 4 CONCESSIONARI  
**MG** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI  
**BMW** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN.** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI

**BMW** ★★★★★☆ 5 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★★★★☆ 5 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★☆ 4 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI  
**MG** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI

**MG** ★★★☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★★★☆☆ 3 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★★☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★★☆☆ 1 CONCESSIONARI  
**BMW** ★★★☆☆ 1 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★☆☆ 1 CONCESSIONARI

**RENAULT/DACIA** ★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI

PUNTEGGIO MASSIMO (4 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 1 punto: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 2 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 3 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 4 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Tempo impiegato per accoglienza
- Cordialità del venditore
- Esposizione e posizionamento dei veicoli elettrici rispetto agli endotermici



# RISULTATI - ACCOGLIENZA E ESPOSIZIONE DEL CONCESSIONARIO

**CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND  
NELLE 10 CITTÀ**

STELLANTIS	<b>28,5/40 PUNTI</b>
BMW	<b>23,5/40 PUNTI</b>
RENAULT/DACIA	<b>22/40 PUNTI</b>
MG	<b>21,5/40 PUNTI</b>
HYUNDAI	<b>21/40 PUNTI</b>
VOLKSWAGEN	<b>20,5/40 PUNTI</b>

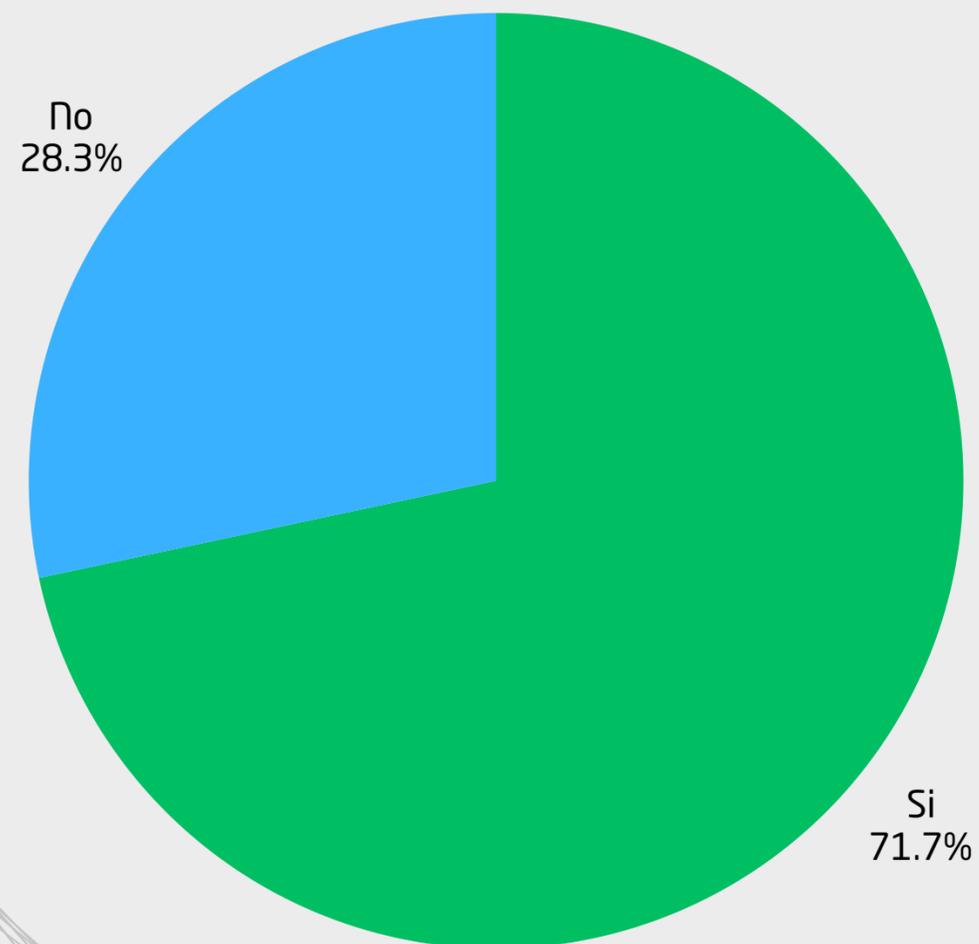
**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10  
CITTÀ**

**40 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER  
SINGOLA CITTÀ NELLA CATEGORIA DI RIFERIMENTO (4)  
MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**

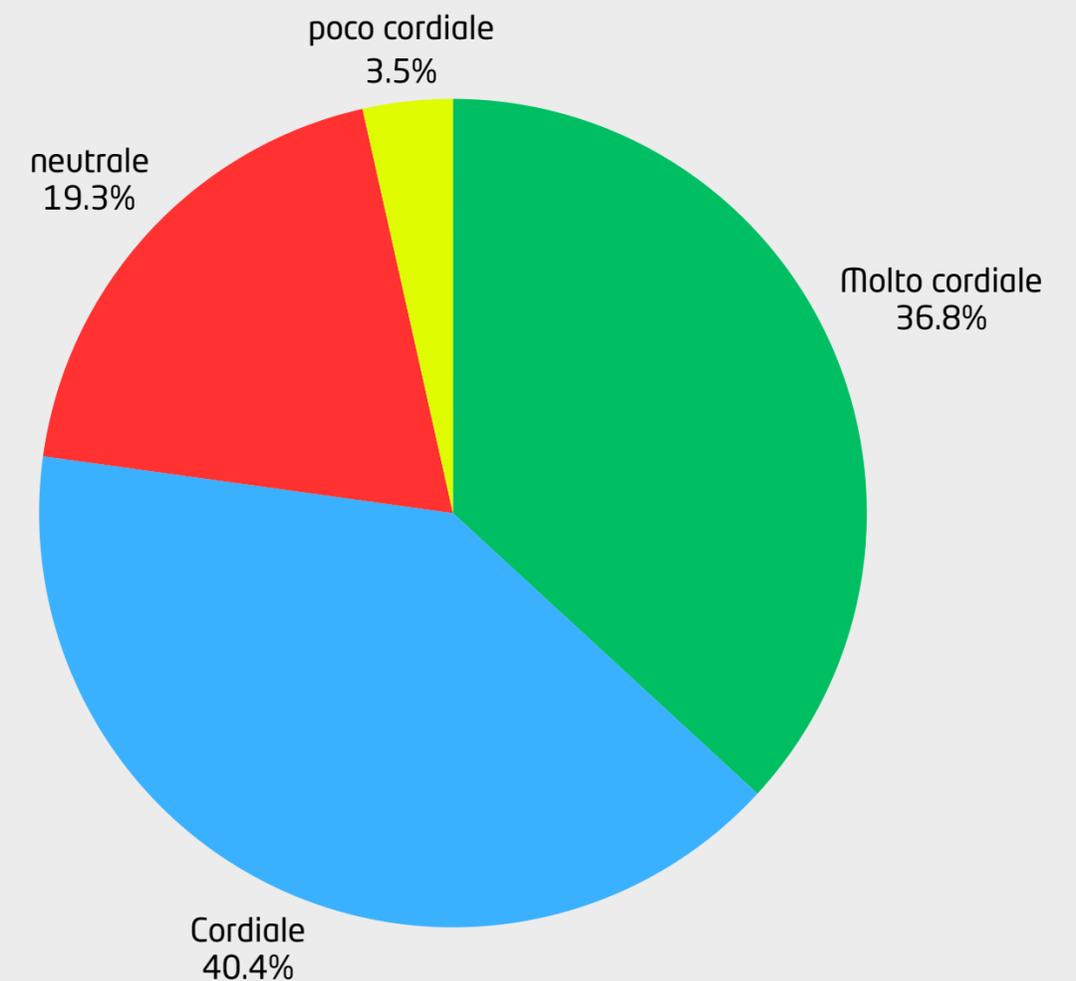


# ACCOGLIENZA ED ESPOSIZIONE

SEI STATO ACCOLTO ENTRO 5 MINUTI DALL'ARRIVO?



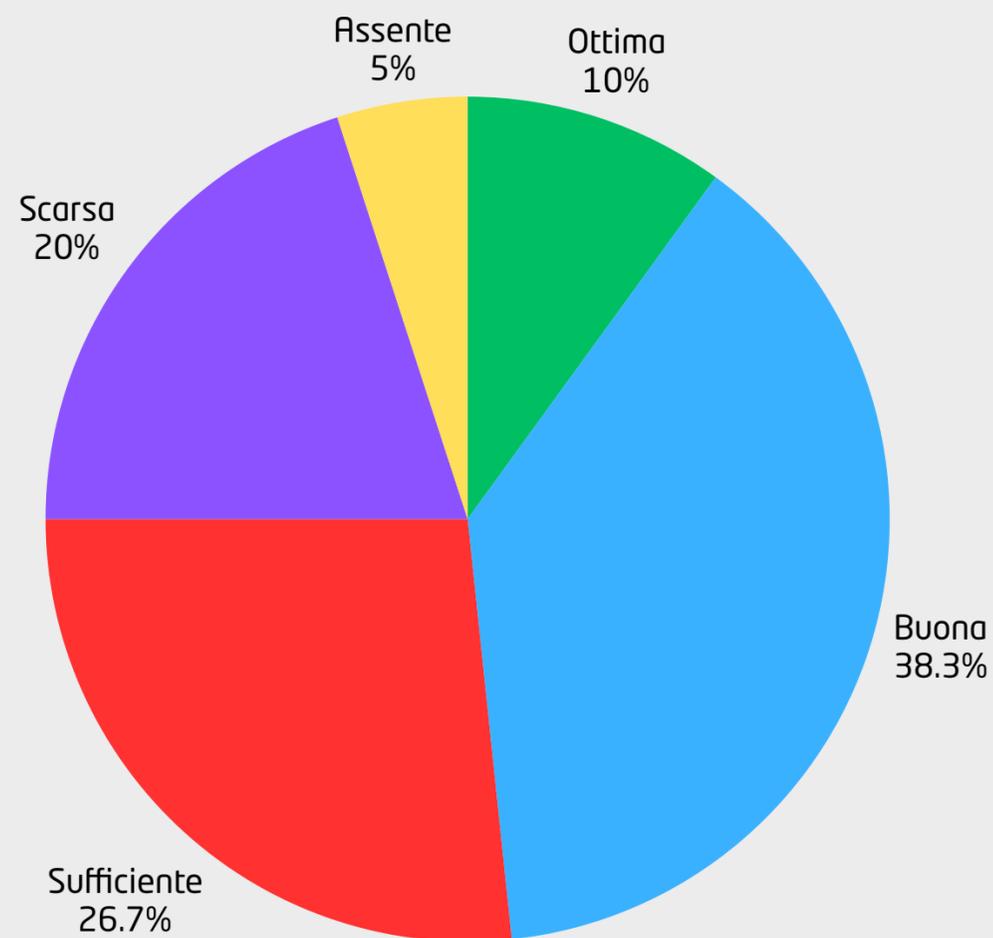
COME DESCRIVERESTI L'ATTEGGIAMENTO DEL PERSONALE AL PRIMO CONTATTO?





# ACCOGLIENZA ED ESPOSIZIONE

COME VALUTI L'ESPOSIZIONE DELLE AUTO ELETTRICHE NEL CONCESSIONARIO (ES. VISIBILITÀ, CARTELLONI, BROCHURE)?



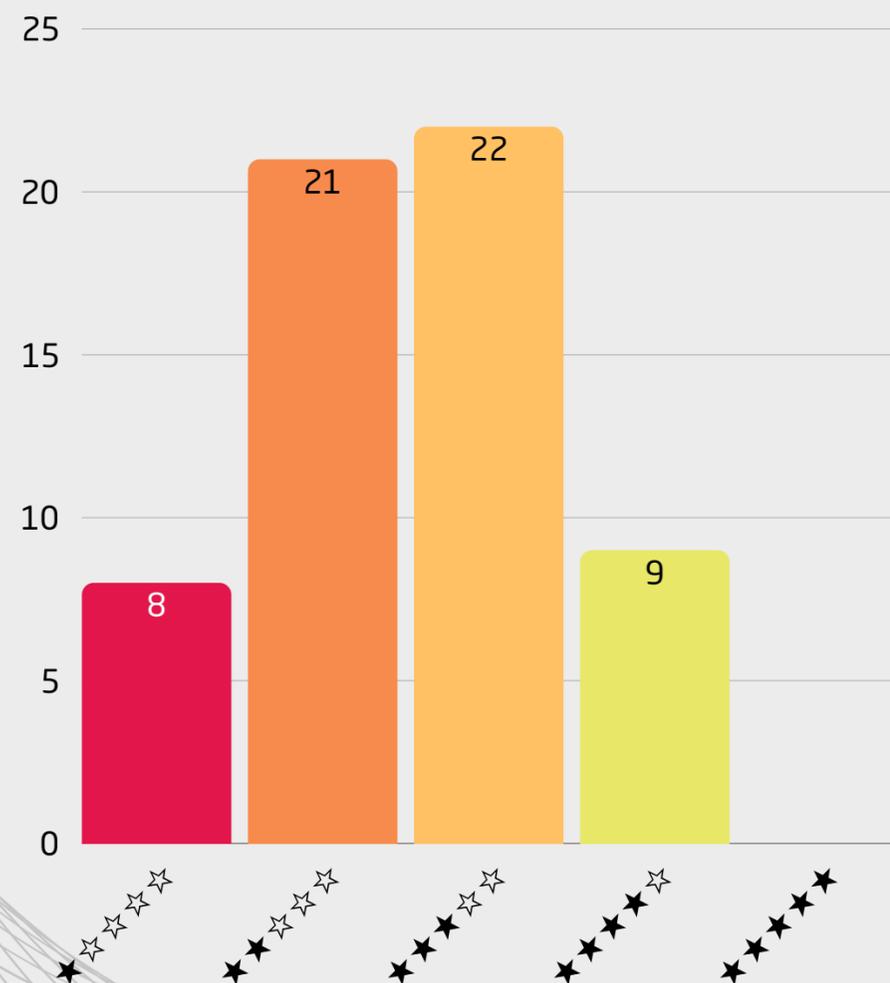
OTTIMA E BUONA ESPOSIZIONE SONO IL **48,3%**  
SUFFICIENTE SCARSA E ASSENTE SONO IL **51,7,3%**

**PIÙ DI 1 SU 2 NON ESPONE IN MODO  
CONVINCENTE LE AUTO ELETTRICHE**



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU BATTERIA E AUTONOMIA

## DISTRIBUZIONE PUNTI



## CONCESSIONARI CON PUNTEGGI PIÙ ALTI

- BOLOGNA - HYUNDAI ★★★★★☆
- FIRENZE - BMW ★★★★★☆
- FIRENZE - RENAULT/DACIA ★★★★★☆
- PALERMO - MG ★★★★★☆
- ROMA - BMW ★★★★★☆
- TORINO - HYUNDAI ★★★★★☆
- TORINO - STELLANTIS ★★★★★☆
- VERONA - HYUNDAI ★★★★★☆
- VERONA - RENAULT/DACIA ★★★★★☆

PUNTEGGIO MASSIMO (7 PUNTI)

- 0-1 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)
- 2-3 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)
- 4 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)
- 5-6 punti: ★★★★☆ (4 stelline)
- 7 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Autonomia del mezzo
- Tipo della batteria
- Capacità della batteria
- Durata della batteria
- Informazioni sulla garanzia



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU BATTERIA E AUTONOMIA

## RIPARTIZIONE STELLE CONCESSIONARI

<b>HYUNDAI</b>	★★★★☆	3 CONCESSIONARI
<b>BMW</b>	★★★★☆	2 CONCESSIONARI
<b>RENAULT/DACIA</b>	★★★★☆	2 CONCESSIONARI
<b>MG</b>	★★★★☆	1 CONCESSIONARI
<b>STELLANTIS</b>	★★★★☆	1 CONCESSIONARI

<b>VOLKSWAGEN</b>	★★★☆☆	4 CONCESSIONARI
<b>HYUNDAI</b>	★★★☆☆	4 CONCESSIONARI
<b>BMW</b>	★★★☆☆	4 CONCESSIONARI
<b>STELLANTIS</b>	★★★☆☆	4 CONCESSIONARI
<b>RENAULT/DACIA</b>	★★★☆☆	3 CONCESSIONARI
<b>MG</b>	★★★☆☆	2 CONCESSIONARI

<b>MG</b>	★★☆☆☆	6 CONCESSIONARI
<b>VOLKSWAGEN</b>	★★☆☆☆	4 CONCESSIONARI
<b>STELLANTIS</b>	★★☆☆☆	4 CONCESSIONARI
<b>RENAULT/DACIA</b>	★★☆☆☆	3 CONCESSIONARI
<b>HYUNDAI</b>	★★☆☆☆	2 CONCESSIONARI
<b>BMW</b>	★★☆☆☆	2 CONCESSIONARI

<b>RENAULT/DACIA</b>	★☆☆☆☆	2 CONCESSIONARI
<b>BMW</b>	★☆☆☆☆	2 CONCESSIONARI
<b>VOLKSWAGEN.</b>	★☆☆☆☆	1 CONCESSIONARI
<b>STELLANTIS</b>	★☆☆☆☆	1 CONCESSIONARI
<b>HYUNDAI</b>	★☆☆☆☆	1 CONCESSIONARI
<b>MG</b>	★☆☆☆☆	1 CONCESSIONARI

PUNTEGGIO MASSIMO (7 PUNTI)

0-1 punti:	★☆☆☆☆	(1 stellina)
2-3 punti:	★★☆☆☆	(2 stelline)
4 punti:	★★★☆☆	(3 stelline)
5-6 punti:	★★★★☆	(4 stelline)
7 punti:	★★★★★	(5 stelline)

### Include informazioni su

- Autonomia del mezzo
- Tipo della batteria
- Capacità della batteria
- Durata della batteria
- Informazioni sulla garanzia



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU BATTERIA E AUTONOMIA

**CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND  
NELLE 10 CITTÀ**

<b>HYUNDAI</b>	<b>36,5/70 PUNTI</b>
<b>STELLANTIS</b>	<b>35/70 PUNTI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	<b>35/70 PUNTI</b>
<b>BMW</b>	<b>34,5/70 PUNTI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	<b>33,5/70 PUNTI</b>
<b>MG</b>	<b>29,5/70 PUNTI</b>

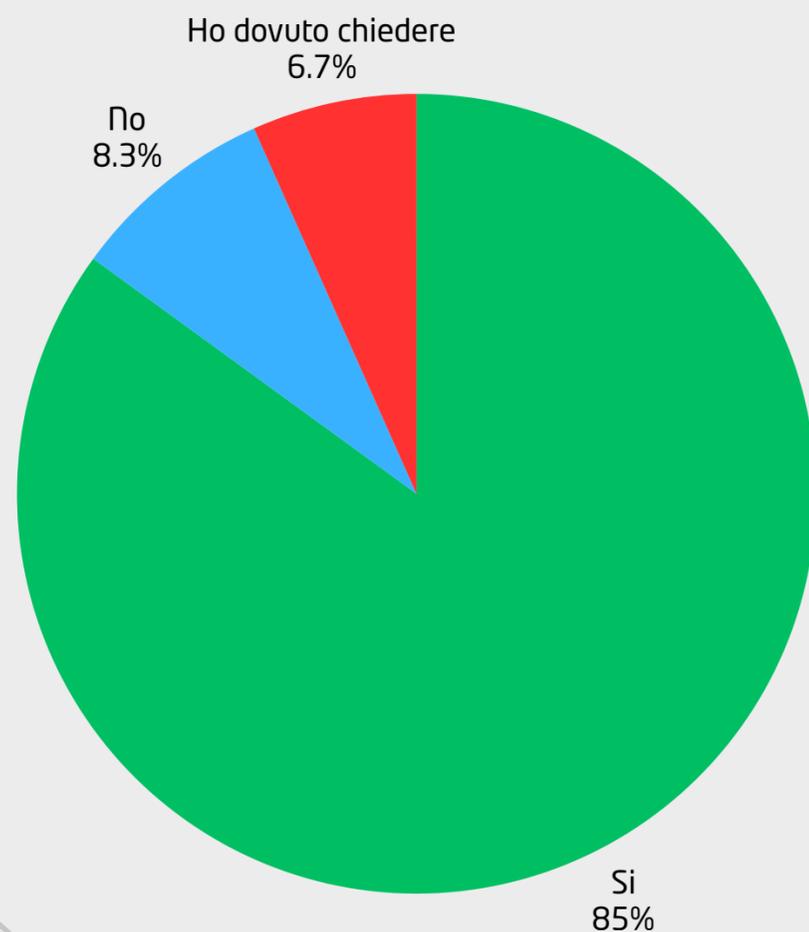
**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10  
CITTÀ**

**70 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER  
SINGOLA CITTÀ NELLA CATEGORIA DI RIFERIMENTO (7)  
MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**

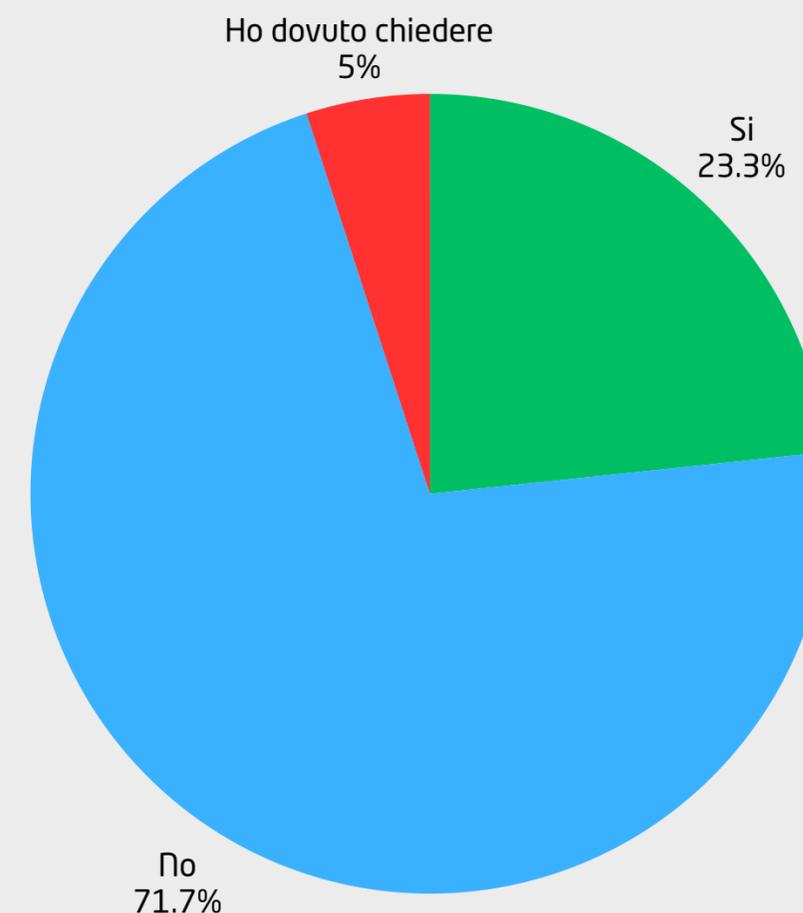


# BATTERIA E AUTONOMIA

AUTONOMIA: TI HANNO FORNITO  
DETTAGLI SPECIFICI  
SULL'AUTONOMIA MEDIA DI UN  
MODELLO (ES. 300-500 KM WLTP)?



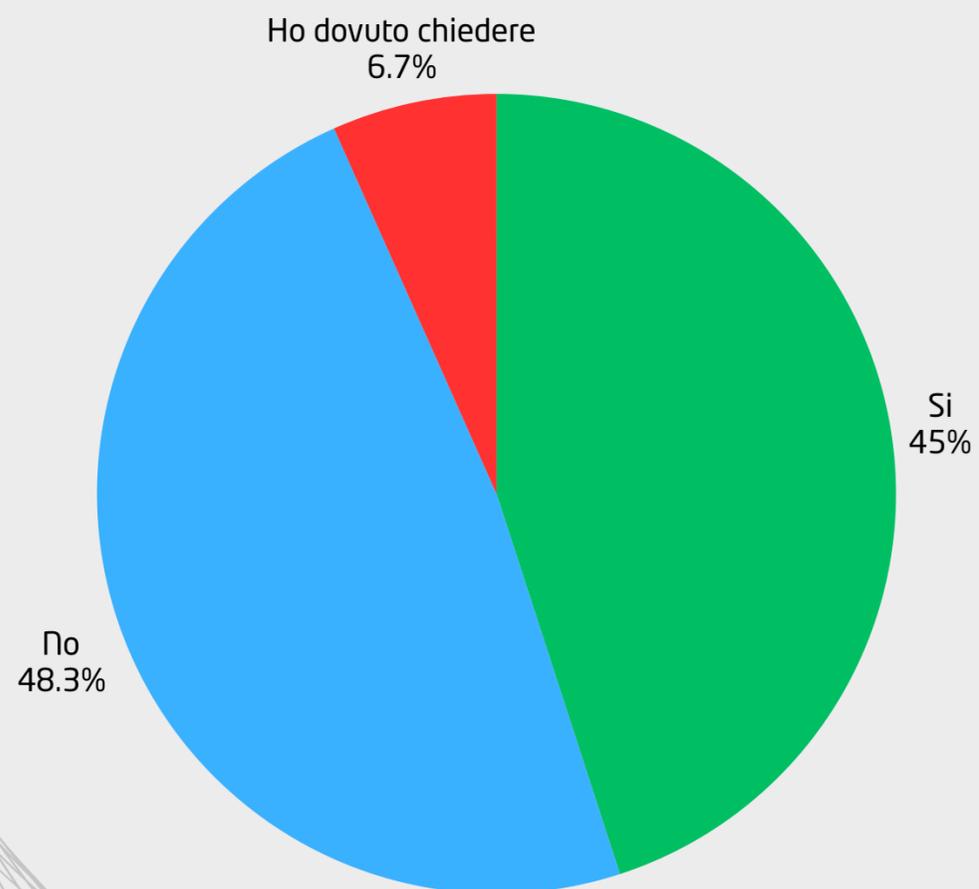
TI HANNO INDICATO LA TIPOLOGIA DI  
BATTERIA (ES. NMC O LFP)?





# BATTERIA E AUTONOMIA

DURATA DELLA BATTERIA: TI HANNO INFORMATO SULLA VITA UTILE DELLA BATTERIA (ES. ANNI O CICLI DI RICARICA)?

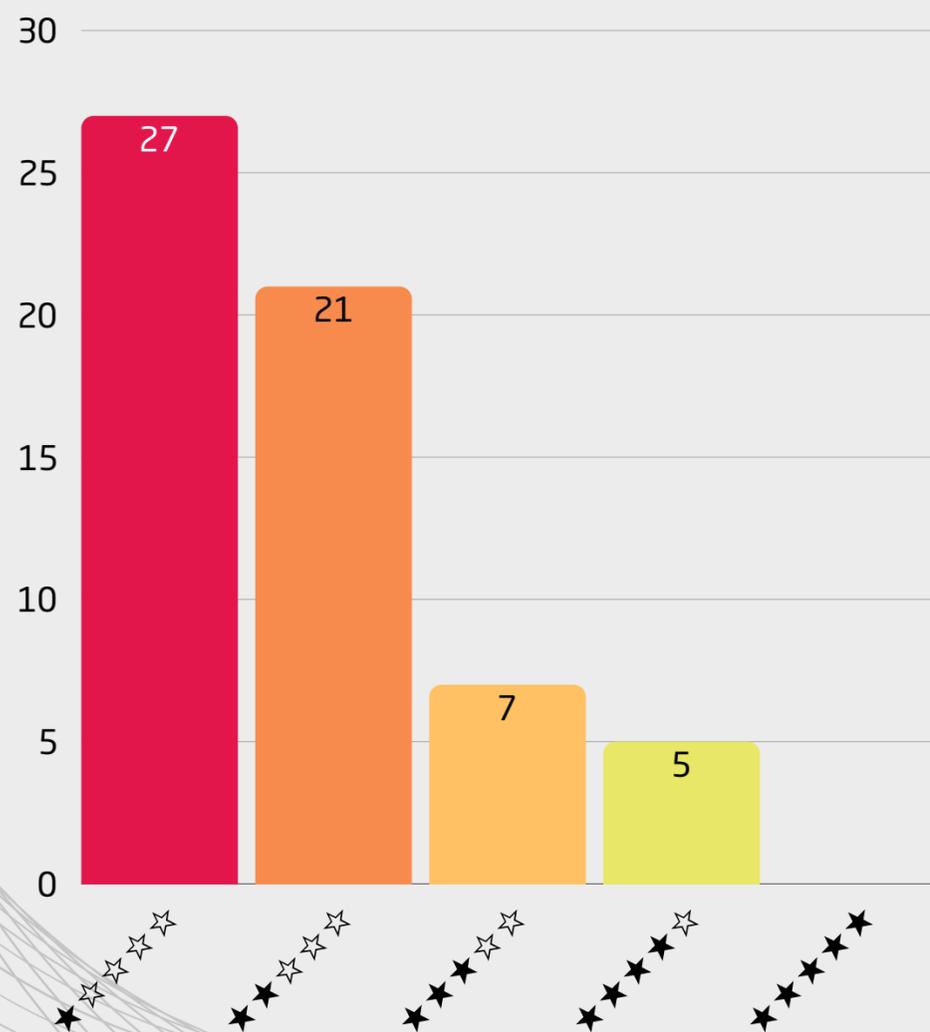


**NONOSTANTE SIA UN'INFORMAZIONE ESSENZIALE  
IL 48,3% DEI CONCESSIONARI NON SONO STATI IN  
GRADO DI FORNIRE DELUCIDAZIONI**



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU RICARICA

## DISTRIBUZIONE PUNTI



## CONCESSIONARI CON PUNTEGGI PIÙ ALTI

**FIRENZE - MG** ★★★★★☆

**NAPOLI - STELLANTIS** ★★★★★☆

**ROMA - BMW** ★★★★★☆

**VERONA - VOLKSWAGEN** ★★★★★☆

**VERONA - RENAULT/DACIA** ★★★★★☆

**PUNTEGGIO MASSIMO (7 PUNTI)**

- 0-1 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)
- 2-3 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)
- 4 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)
- 5-6 punti: ★★★★☆ (4 stelline)
- 7 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Tipi di caricatore (AC/DC)
- Tempo di ricarica
- Costo di ricarica
- Ricarica domestica / ricarica in strada
- Infrastrutture di ricarica



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU RICARICA

## RIPARTIZIONE STELLE CONCESSIONARI

**MG** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI  
**BMW** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI

**BMW** ★★★★★☆☆ 3 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★★★★☆☆ 3 CONCESSIONARI  
**MG** ★★★★★☆☆ 1 CONCESSIONARI

**HYUNDAI** ★★☆☆☆☆ 6 CONCESSIONARI  
**BMW** ★★☆☆☆☆ 5 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★☆☆☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★☆☆☆☆ 3 CONCESSIONARI  
**MG** ★★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★☆☆☆☆ 1 CONCESSIONARI

**RENAULT/DACIA** ★☆☆☆☆ 6 CONCESSIONARI  
**MG** ★☆☆☆☆ 6 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★☆☆☆☆ 5 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★☆☆☆☆ 5 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★☆☆☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**BMW** ★☆☆☆☆ 1 CONCESSIONARI

### PUNTEGGIO MASSIMO (7 PUNTI)

0-1 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 2-3 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 4 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 5-6 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 7 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Tipi di caricatore (AC/DC)
- Tempo di ricarica
- Costo di ricarica
- Ricarica domestica / ricarica in strada
- Infrastrutture di ricarica



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU RICARICA

**CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND NELLE 10 CITTÀ**

<b>BMW</b>	<b>30,5/70 PUNTI</b>
<b>STELLANTIS</b>	<b>23/70 PUNTI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	<b>20/70 PUNTI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	<b>18,5/70 PUNTI</b>
<b>HYUNDAI</b>	<b>16,5/70 PUNTI</b>
<b>MG</b>	<b>15/70 PUNTI</b>

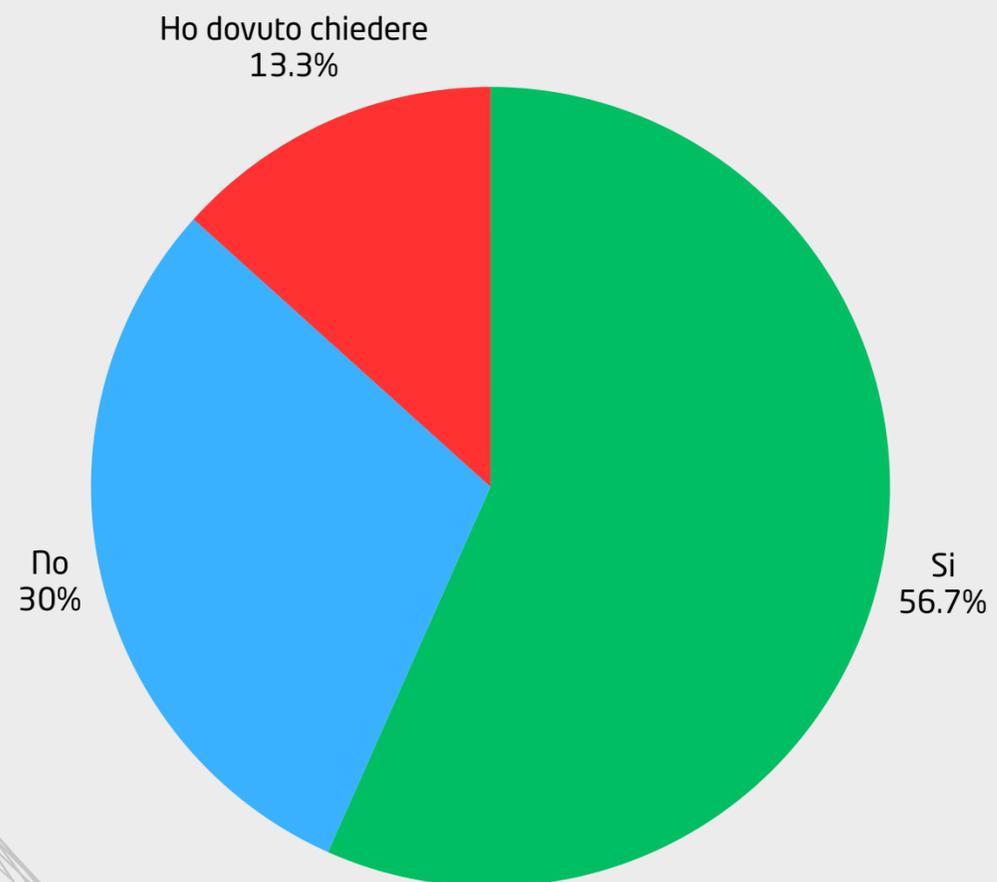
**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10 CITTÀ**

**70 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER SINGOLA CITTÀ NELLA CATEGORIA DI RIFERIMENTO (7) MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**

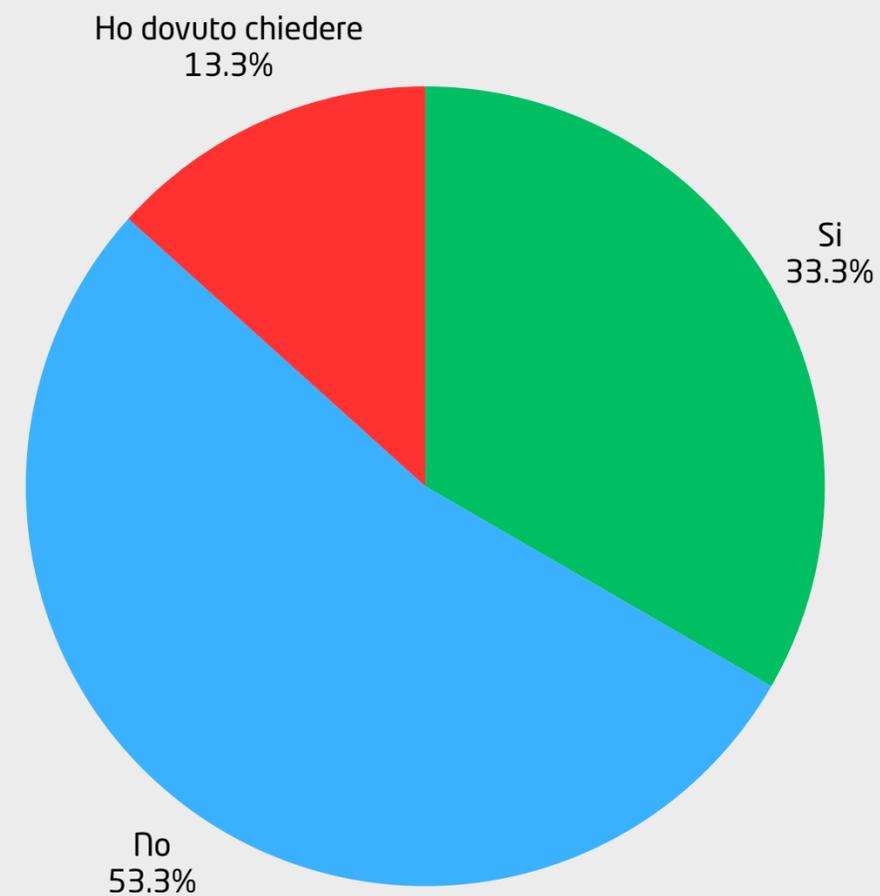


# RICARICA

TI HANNO SPECIFICATO IL TIPO DI CARICATORE MONTATO A BORDO (ES. 11 KW IN AC E 150 KW IN DC) SULL'AUTO?



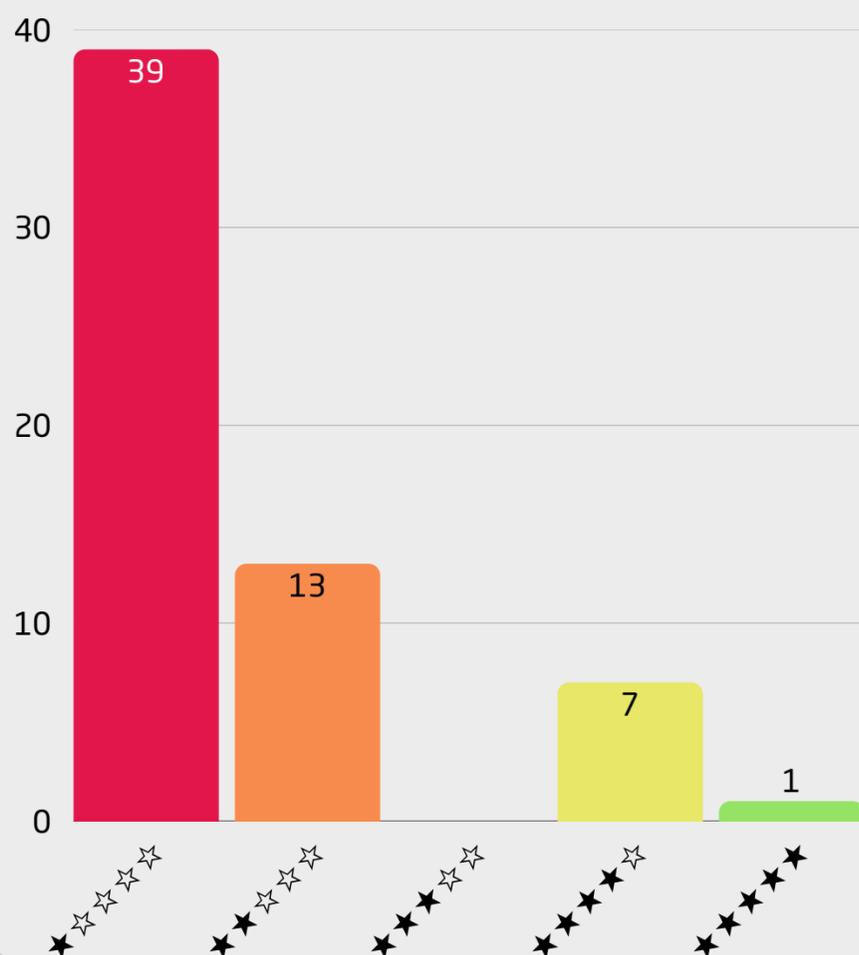
INFRASTRUTTURA DI RICARICA: TI HANNO FORNITO INFORMAZIONI SULLA RETE DI COLONNINE NELLA TUA ZONA O IN AUTOSTRADA?





# RISULTATI- INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU MANUTENZIONE/GESTIONE

## DISTRIBUZIONE PUNTI



## CONCESSIONARI CON PUNTEGGI PIÙ ALTI

**VERONA - HYUNDAI** ★★★★★

### PUNTEGGIO MASSIMO (3 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 1 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 1,5 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 2 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 3 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Costi di manutenzione
- Perdite di autonomia
- Ricarica Bidirezionale



# RISULTATI- INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU MANUTENZIONE/GESTIONE

## RIPARTIZIONE STELLE CONCESSIONARI

**HYUNDAI** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO

**STELLANTIS** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI

**VOLKSWAGEN** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI

**BMW** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI

**MG** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI

**RENAULT/DACIA** ★☆☆☆☆ 8 CONCESSIONARI

**MG** ★☆☆☆☆ 8 CONCESSIONARI

**BMW** ★☆☆☆☆ 6 CONCESSIONARI

**HYUNDAI** ★☆☆☆☆ 6 CONCESSIONARI

**VOLKSWAGEN** ★☆☆☆☆ 6 CONCESSIONARI

**STELLANTIS** ★☆☆☆☆ 5 CONCESSIONARI

**HYUNDAI** ★★☆☆☆ 3 CONCESSIONARI

**BMW** ★★☆☆☆ 3 CONCESSIONARI

**VOLKSWAGEN** ★★☆☆☆ 2 CONCESSIONARI

**RENAULT/DACIA** ★★☆☆☆ 2 CONCESSIONARI

**STELLANTIS** ★★☆☆☆ 2 CONCESSIONARI

**MG** ★★☆☆☆ 1 CONCESSIONARI

### PUNTEGGIO MASSIMO (3 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)

1 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)

1,5 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)

2 punti: ★★★★☆ (4 stelline)

3 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Costi di manutenzione
- Perdite di autonomia
- Ricarica Bidirezionale



# RISULTATI - INFORMAZIONI FORNITE DAL CONCESSIONARIO SU MANUTENZIONE/GESTIONE

**CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND NELLE 10 CITTÀ**

<b>STELLANTIS</b>	<b>8/30 PUNTI</b>
<b>HYUNDAI</b>	<b>6/30 PUNTI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	<b>6/30 PUNTI</b>
<b>BMW</b>	<b>5/30 PUNTI</b>
<b>MG</b>	<b>3/30 PUNTI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	<b>2/30 PUNTI</b>

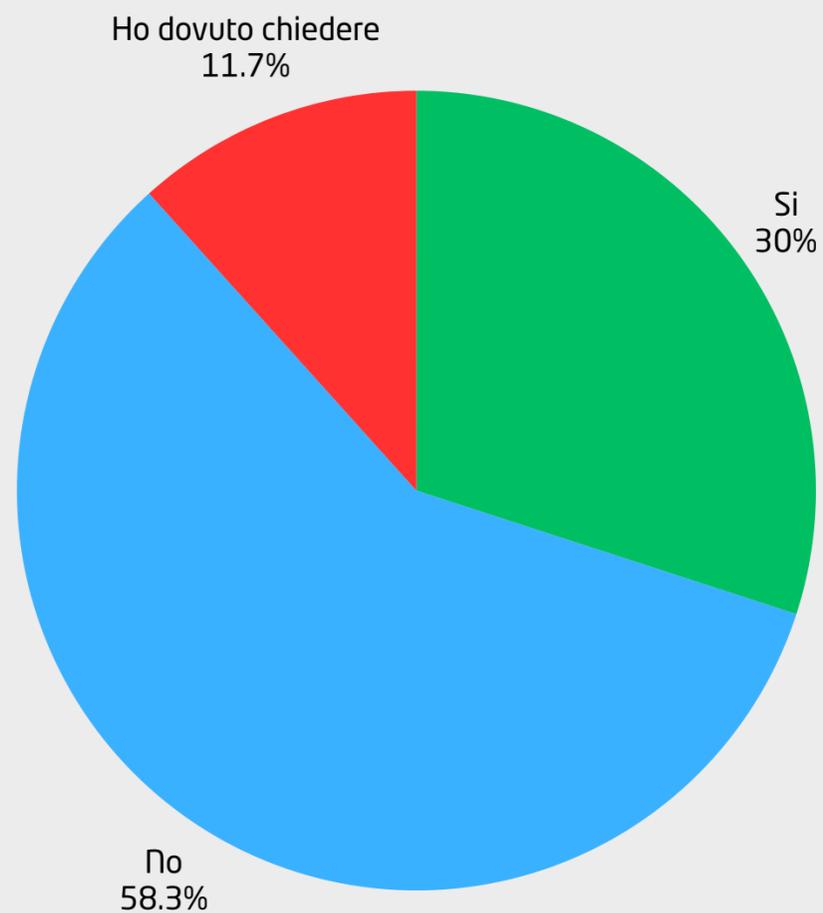
**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10 CITTÀ**

**30 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER SINGOLA CITTÀ NELLA CATEGORIA DI RIFERIMENTO (3) MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**

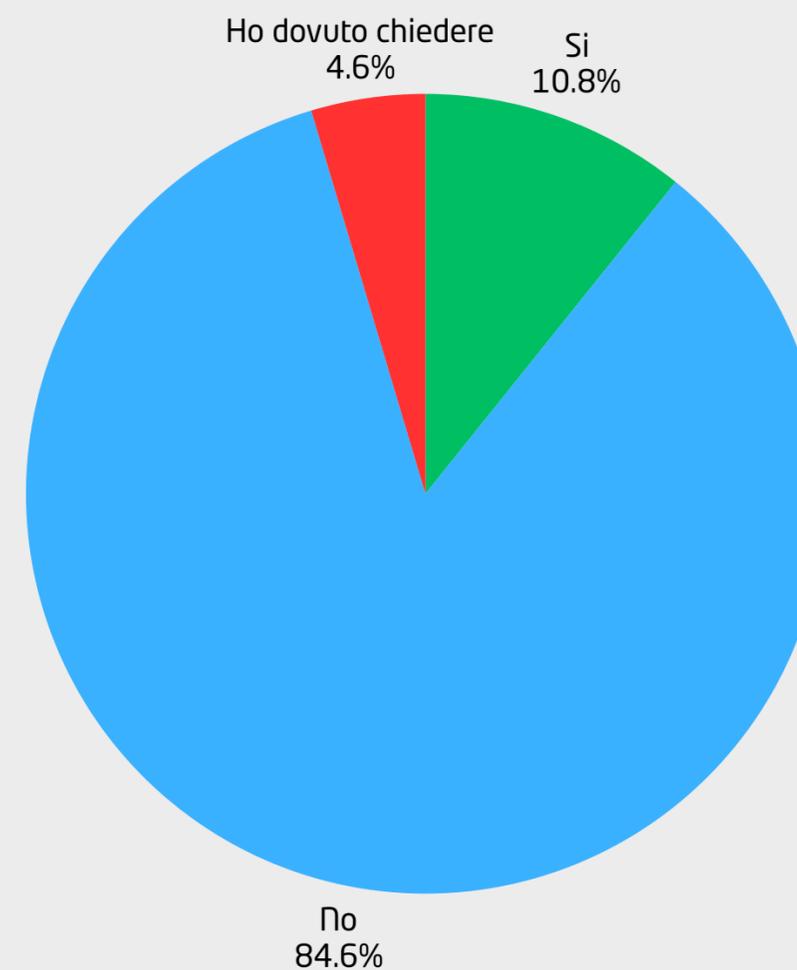


# MANUTENZIONE / GESTIONE

MANUTENZIONE: TI HANNO DATO INFORMAZIONI SULLA MANUTENZIONE E TAGLI REALTIVI AI COSTI?



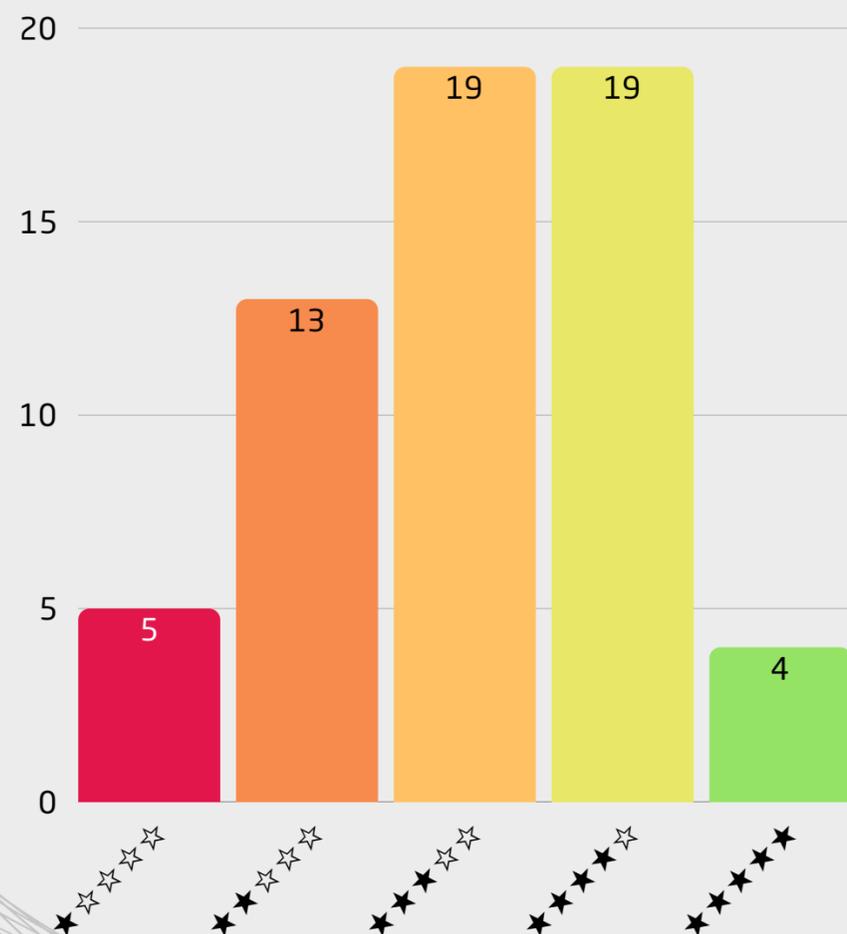
RICARICA BIDIREZIONALE E ALTRE TECNOLOGIE : TI HANNO FORNITO INFORMAZIONI SULLA POSSIBILITÀ DI RICARICA CON LE FUNZIONI V2L (VEHICLE TO LOAD), V2G (VEHICLE TO GRID) E V2H (VEHICLE TO HOME)?





# RISULTATI - VALUTAZIONE SU PROPOSTA DI VENDITA OFFERTA DALLA CONCESSIONARIA

## DISTRIBUZIONE PUNTI



## CONCESSIONARI CON PUNTEGGI PIÙ ALTI

**FIRENZE - BMW** ★★★★★

**FIRENZE - RENAULT/DACIA** ★★★★★

**PALERMO - MG** ★★★★★

**TORINO - STELLANTIS** ★★★★★

### PUNTEGGIO MASSIMO (4 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 1 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 2 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 3 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 4 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Disponibilità test drive
- Preventivo
- Auto disponibili in pronta consegna
- Svalutazione dell'usato elettrico nel tempo



# RISULTATI - VALUTAZIONE SU PROPOSTA DI VENDITA OFFERTA DALLA CONCESSIONARIA

## RIPARTIZIONE STELLE CONCESSIONARI

**BMW** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO  
**MG** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO  
**STELLANTIS** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO

**BMW** ★★★★★☆ 5 CONCESSIONARI  
**MG** ★★★★★☆ 4 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★☆ 2 CONCESSIONARI

**HYUNDAI** ★★★★★☆ 4 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★★★★☆ 5 CONCESSIONARI

**STELLANTIS** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**BMW** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**MG** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI

**STELLANTIS** ★★☆☆☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★☆☆☆☆ 3 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**MG** ★★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI

**MG** ★☆☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★☆☆☆☆☆ 1 CONCESSIONARI  
**BMW** ★☆☆☆☆☆ 1 CONCESSIONARI  
**RENAULT DACIA** ★☆☆☆☆☆ 1 CONCESSIONARI

### PUNTEGGIO MASSIMO (4 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 1 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 2 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 3 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 4 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Disponibilità test drive
- Preventivo
- Auto disponibili in pronta consegna
- Svalutazione dell'usato elettrico nel tempo



# RISULTATI - VALUTAZIONE SU PROPOSTA DI VENDITA OFFERTA DALLA CONCESSIONARIA

**CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND NELLE 10 CITTÀ**

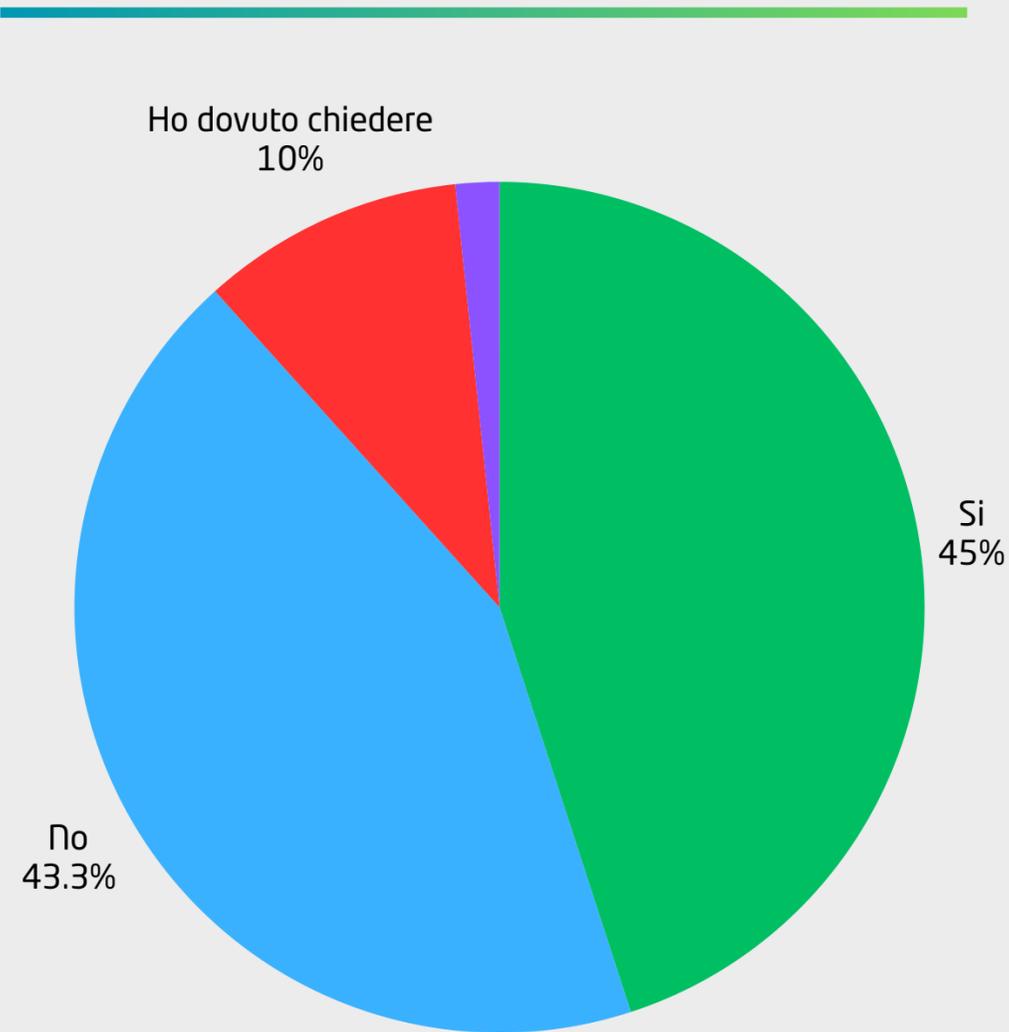
<b>BMW</b>	<b>25/40 PUNTI</b>
<b>STELLANTIS</b>	<b>21/40 PUNTI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	<b>21/40 PUNTI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	<b>20/40 PUNTI</b>
<b>MG</b>	<b>20/40 PUNTI</b>
<b>HYUNDAI</b>	<b>19/40 PUNTI</b>

**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10 CITTÀ**

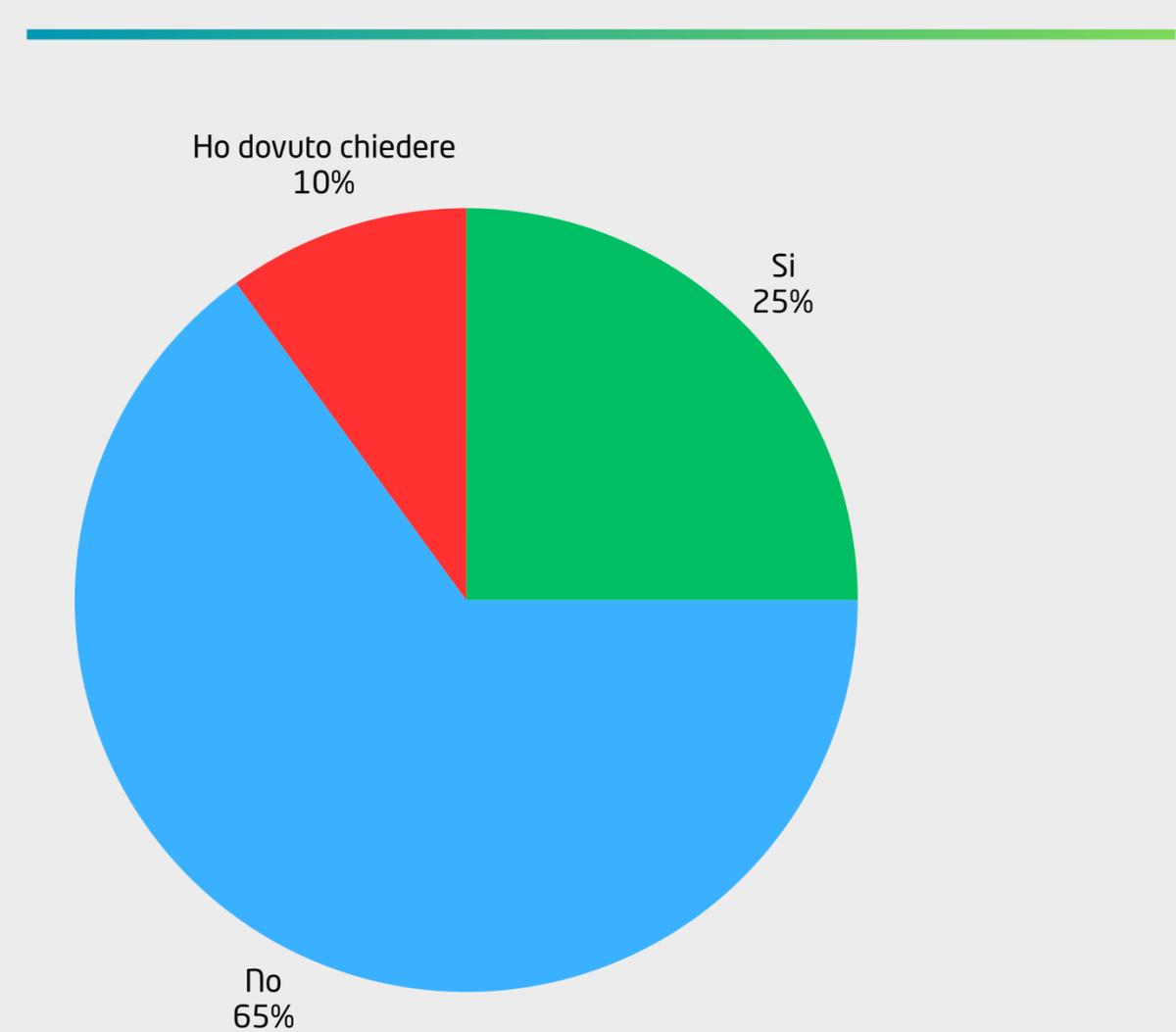
**40 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER SINGOLA CITTÀ NELLA CATEGORIA DI RIFERIMENTO (4) MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**

# PROPOSTA DI VENDITA

TI È STATO PROPOSTO UN TEST DRIVE DI UN'AUTO ELETTRICA?



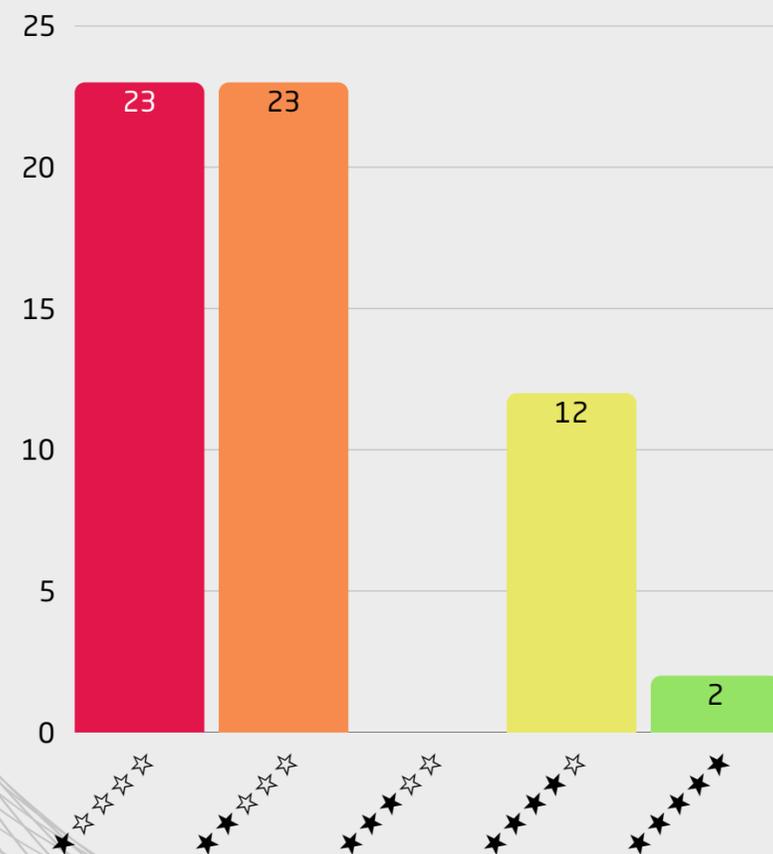
TI È STATO COMUNICATA LA SVALUTAZIONE DELL'USATO ELETTRICO NEL TEMPO?





# RISULTATI - CAPACITA' DELLA CONCESSIONARIA DI ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

## DISTRIBUZIONE PUNTI



## CONCESSIONARI CON PUNTEGGI PIÙ ALTI

**PALERMO - MG** ★★★★★  
**PALERMO - STELLANTIS** ★★★★★

### PUNTEGGIO MASSIMO (3 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 1 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 1,5 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 2 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 3 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Spiegazione termini tecnici
- Esigenze di Budget, utilizzo e altre necessità
- Promozione auto elettriche rispetto alle tradizionali

# RISULTATI - CAPACITA' DELLA CONCESSIONARIA DI ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

## RIPARTIZIONE STELLE CONCESSIONARI

**MG** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO  
**STELLANTIS** ★★★★★ 1 CONCESSIONARIO

**HYUNDAI** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★★★★☆ 3 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI  
**MG** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI  
**BMW** ★★★★★☆ 1 CONCESSIONARI

**BMW** ★★☆☆☆☆ 7 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★★☆☆☆☆ 5 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★★☆☆☆☆ 5 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★★☆☆☆☆ 3 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**MG** ★★☆☆☆☆ 1 CONCESSIONARI

**MG** ★☆☆☆☆ 7 CONCESSIONARI  
**RENAULT/DACIA** ★☆☆☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**STELLANTIS** ★☆☆☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**VOLKSWAGEN** ★☆☆☆☆ 4 CONCESSIONARI  
**HYUNDAI** ★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI  
**BMW** ★☆☆☆☆ 2 CONCESSIONARI

### PUNTEGGIO MASSIMO (3 PUNTI)

0 punti: ★☆☆☆☆ (1 stellina)  
 1 punti: ★★☆☆☆ (2 stelline)  
 1,5 punti: ★★★☆☆ (3 stelline)  
 2 punti: ★★★★☆ (4 stelline)  
 3 punti: ★★★★★ (5 stelline)

### Include informazioni su

- Spiegazione termini tecnici
- Esigenze di Budget, utilizzo e altre necessità
- Promozione auto elettriche rispetto alle tradizionali



# RISULTATI - CAPACITA' DELLA CONCESSIONARIA DI ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

**CLASSIFICA CON SOMMATORIA PUNTI PER BRAND  
NELLE 10 CITTÀ**

<b>STELLANTIS</b>	<b>13/30 PUNTI</b>
<b>HYUNDAI</b>	<b>11/30 PUNTI</b>
<b>BMW</b>	<b>9/30 PUNTI</b>
<b>RENAULT/DACIA</b>	<b>9/30 PUNTI</b>
<b>VOLKSWAGEN</b>	<b>7/30 PUNTI</b>
<b>MG</b>	<b>6/30 PUNTI</b>

**SOMMA DEI PUNTEGGI OTTENUTI DAL BRAND NELLE 10  
CITTÀ**

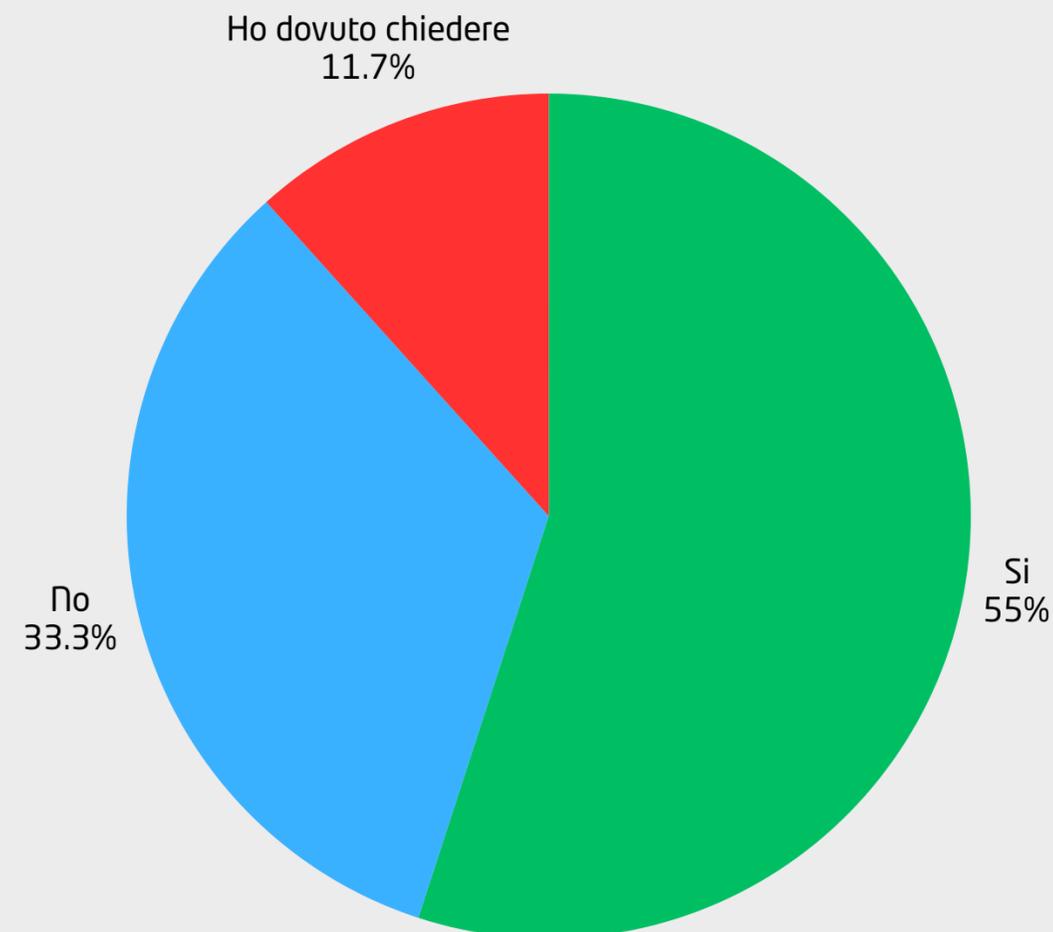
**30 È UGUALE AL PUNTEGGIO MASSIMO OTTENIBILE PER  
SINGOLA CITTÀ NELLA CATEGORIA DI RIFERIMENTO (3)  
MOLTIPLICATO PER LE 10 CITTÀ**

# ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

TI SONO STATI SPIEGATI I TERMINI TECNICI DELL'AUTO ELETTRICA (TIPO SOC (STATE OF CHARGE), IL SOH (STATE OF HEALTH) O IL SOF (STATE OF FUNCTION), IL CONSUMO IN KWH/100 KM ETC)



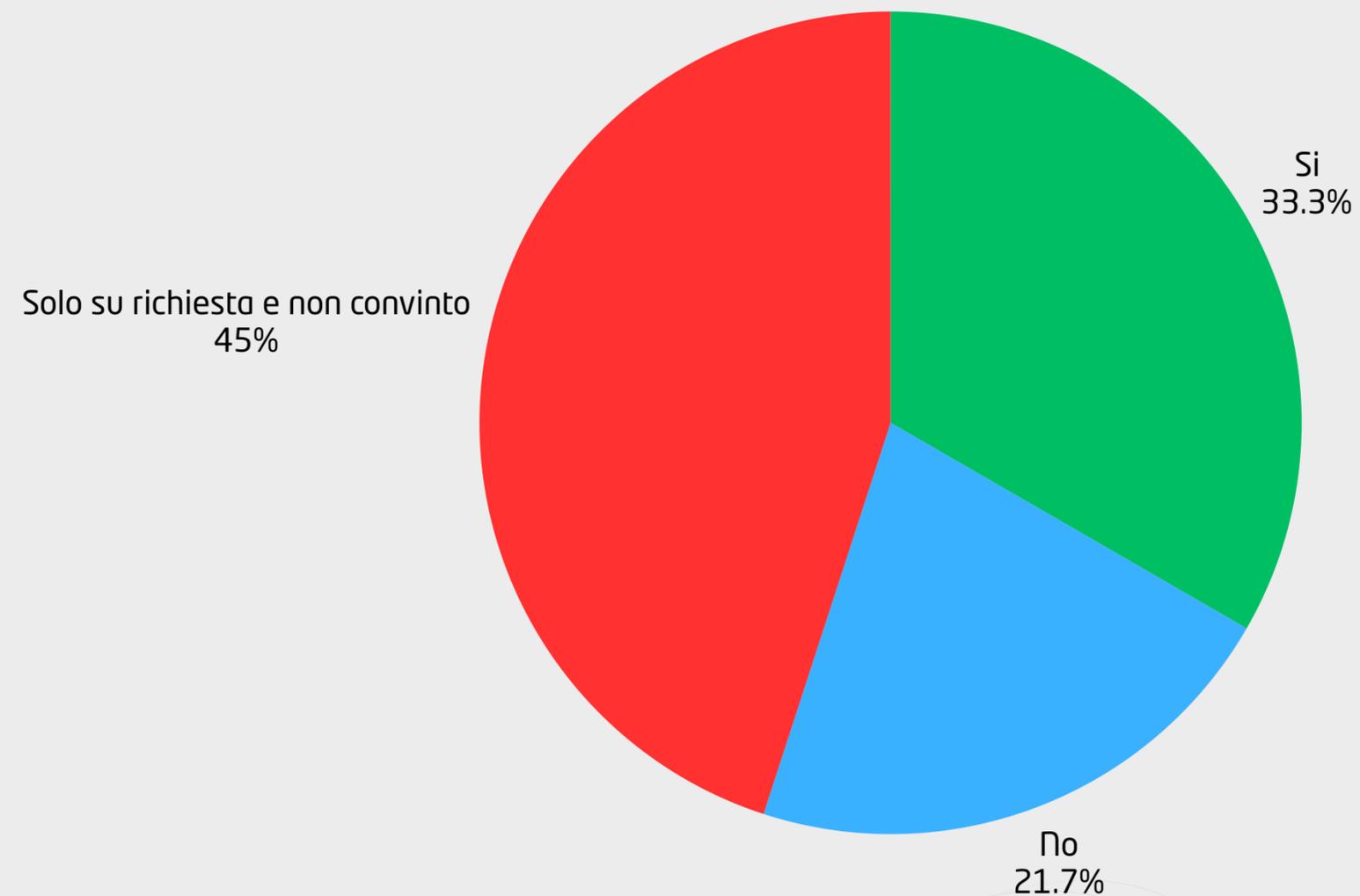
IL PERSONALE HA CERCATO DI CAPIRE LE TUE ESIGENZE PERSONALI (ES. BUDGET, UTILIZZO DELL'AUTO, NECESSITÀ DI RICARICA)?





# ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

IL PERSONALE HA CERCATO DI PROMUOVERE LE AUTO ELETTRICHE RISPETTO A QUELLE TRADIZIONALI?





# BRAND PUNTEGGIO COPLESSIVO

**MEDIA TRA LE VALUTAZIONI COPLESSIVE  
SUDDIVISE PER BRAND\***

**STELLANTIS - 12,85/28 PUNTI**

**BMW - 12,75/28 PUNTI**

**HYUNDAI - 11/28 PUNTI**

**VOLKSWAGEN - 10,95/28 PUNTI**

**RENAULT/DACIA - 10,5/28 PUNTI**

**MG - 9,5 PUNTI/28**

**MEDIA PUNTEGGIO COPLESSIVO PER CITTÀ\***

**PALERMO - 13,83/28 PUNTI**

**FIRENZE - 13,25/28 PUNTI**

**VERONA - 12,91/28 PUNTI**

**TORINO - 12,25/28 PUNTI**

**ROMA - 11,58/28 PUNTI**

**MILANO - 11,42/28 PUNTI**

**NAPOLI - 10,58/28 PUNTI**

**BOLOGNA - 10,16/28 PUNTI**

**CAGLIARI - 9,83/28 PUNTI**

**LECCE - 6,75/28 PUNTI**

**28 È UGUALE AL PUNTEGGIO  
MASSIMO OTTENIBILE PER  
SINGOLA CITTÀ SOMMANDO  
TUTTE LE CATEGORIE PRESE  
IN CONSIDERAZIONE  
NELL'ANALISI**

\*CALCOLO BASATO SUL PUNTEGGIO NUMERICO E NON SULL'ARROTONDAMENTO  
TRAMITE IL SISTEMA DELLE STELLE



# RISULTATI DELLA SURVEY

Focus Mobilità Elettrica





# METODOLOGIA E ANALISI

---

- L'analisi quantitativa è stata realizzata con lo scopo di raccogliere informazioni a supporto della mystery shopping e approfondire le tematiche già precedentemente rintracciate attraverso l'indagine Green Circle realizzata nel 2024.
- Sono stati registrati oltre 500 partecipanti da tutta Italia.
- Il questionario è stato realizzato attraverso risposte chiuse con la possibilità di specificare attraverso risposta aperta.



oltre 500 partecipanti  
Al sondaggio



Utilizzo di dati  
Qualitativi e Quantitativi per  
cogliere le sfumature nelle risposte



Importanza  
Alla dimensione individuale e  
collettiva della transizione  
sostenibile

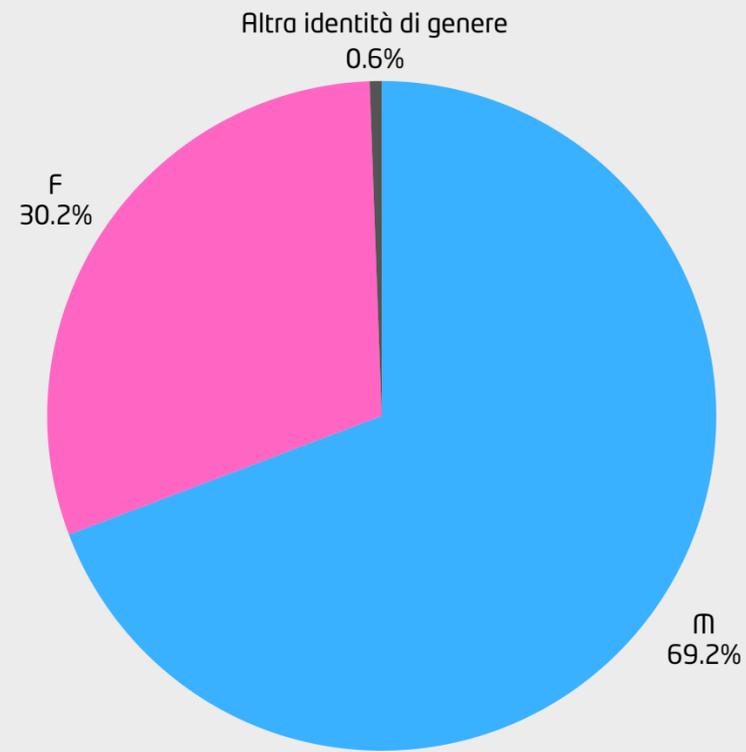


# DEMOGRAFICA: CHI ABBIAMO RAGGIUNTO?

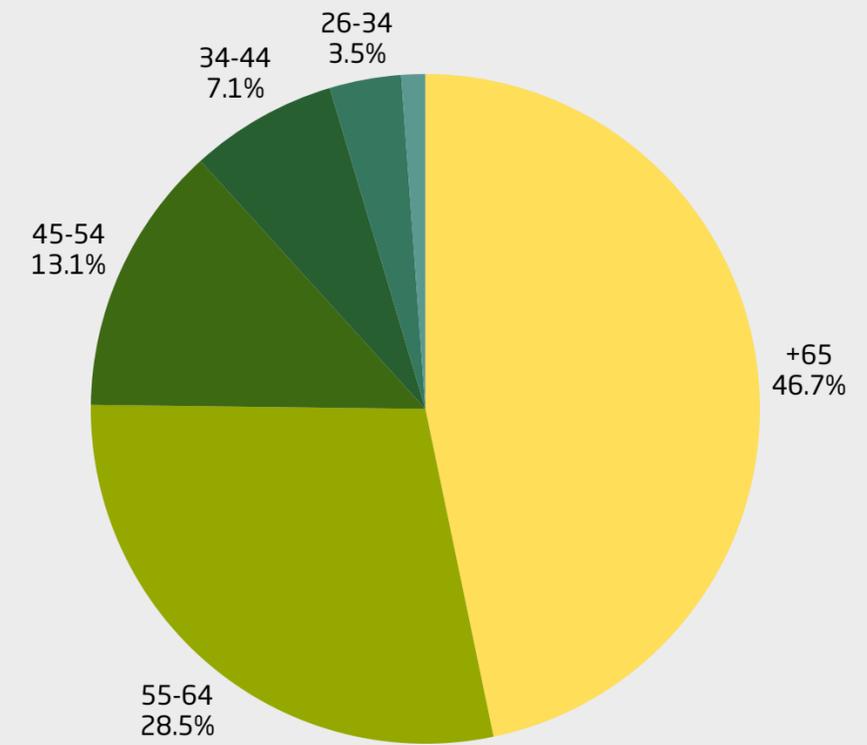


# I PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

## GENERE



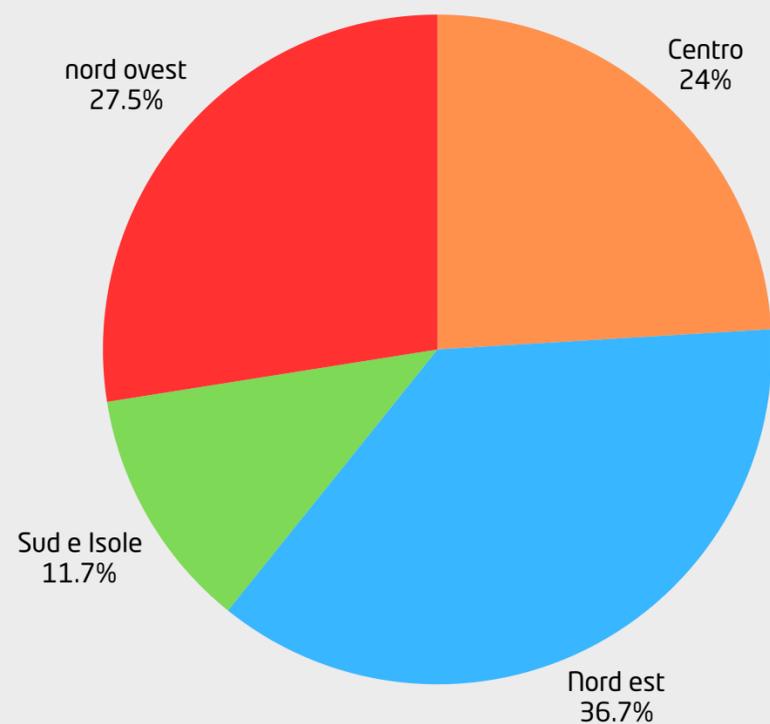
## ETA'



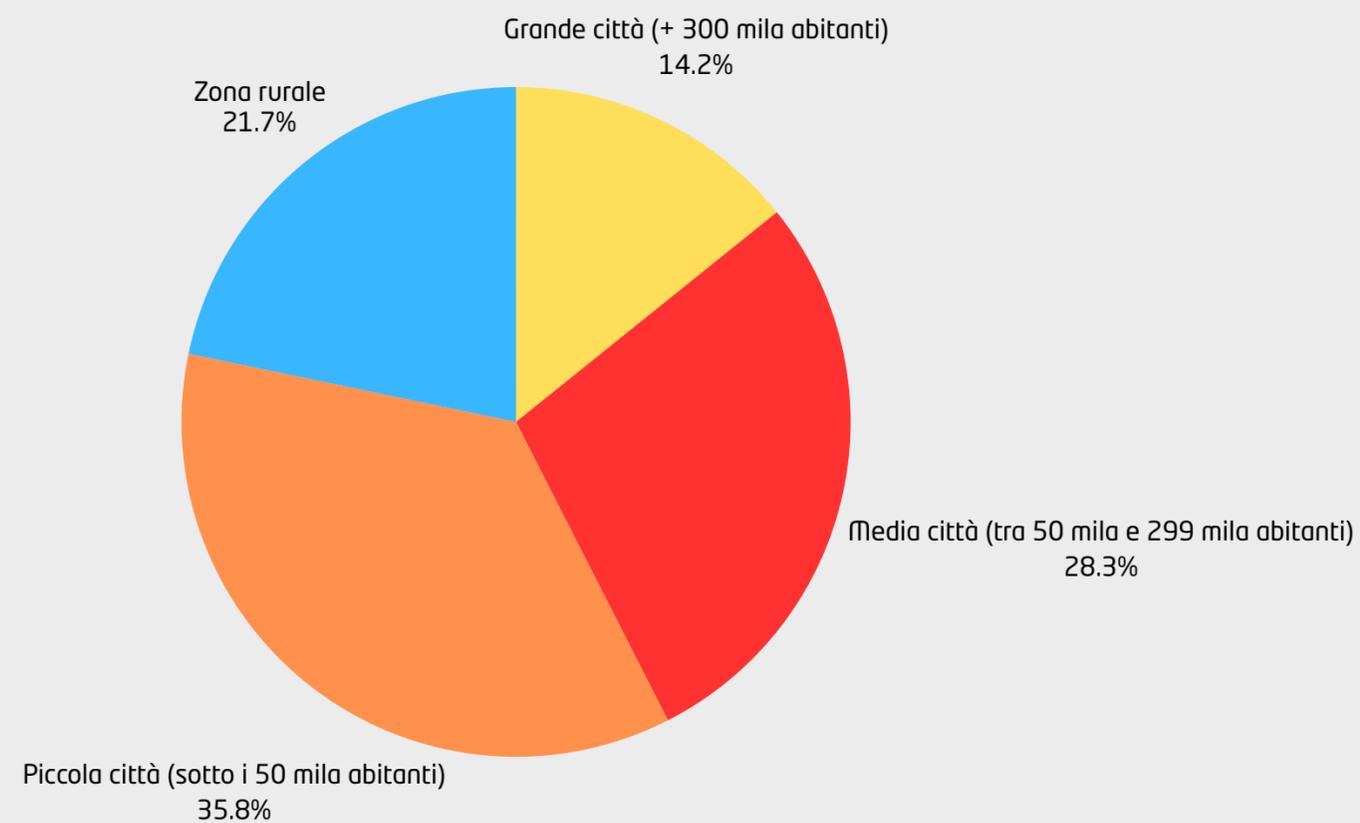


# I PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

## AREA GEOGRAFICA



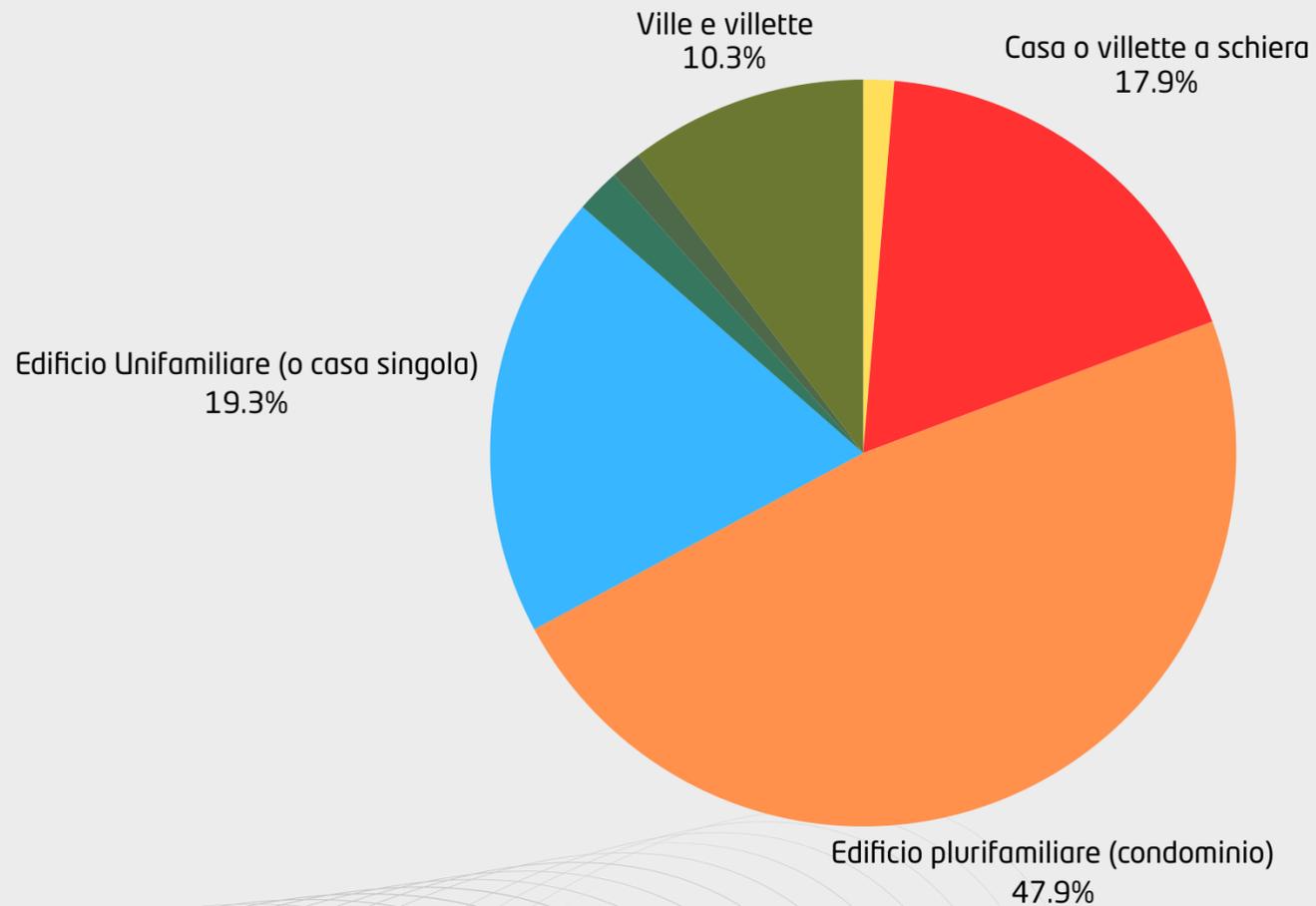
## ABITI IN...





# I PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

## TIPOLOGIA DI ABITAZIONE

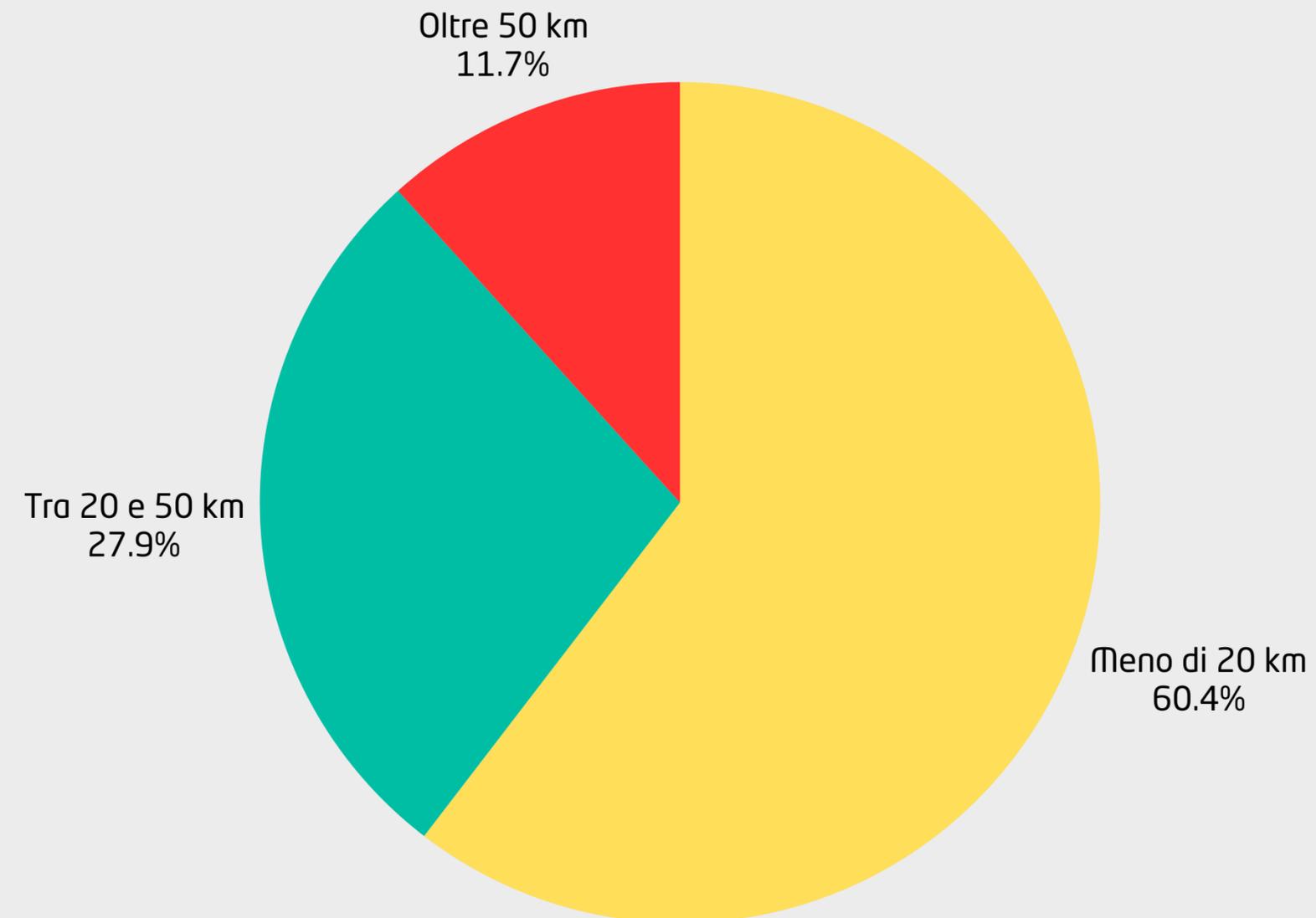


<b>Palazzo d'epoca vincolato</b>	<b>1.3%</b>
<b>Palazzo d'epoca non vincolato</b>	<b>1.9%</b>
<b>Attico e superattico</b>	<b>1.3%</b>



# MOBILITÀ ELETTRICA

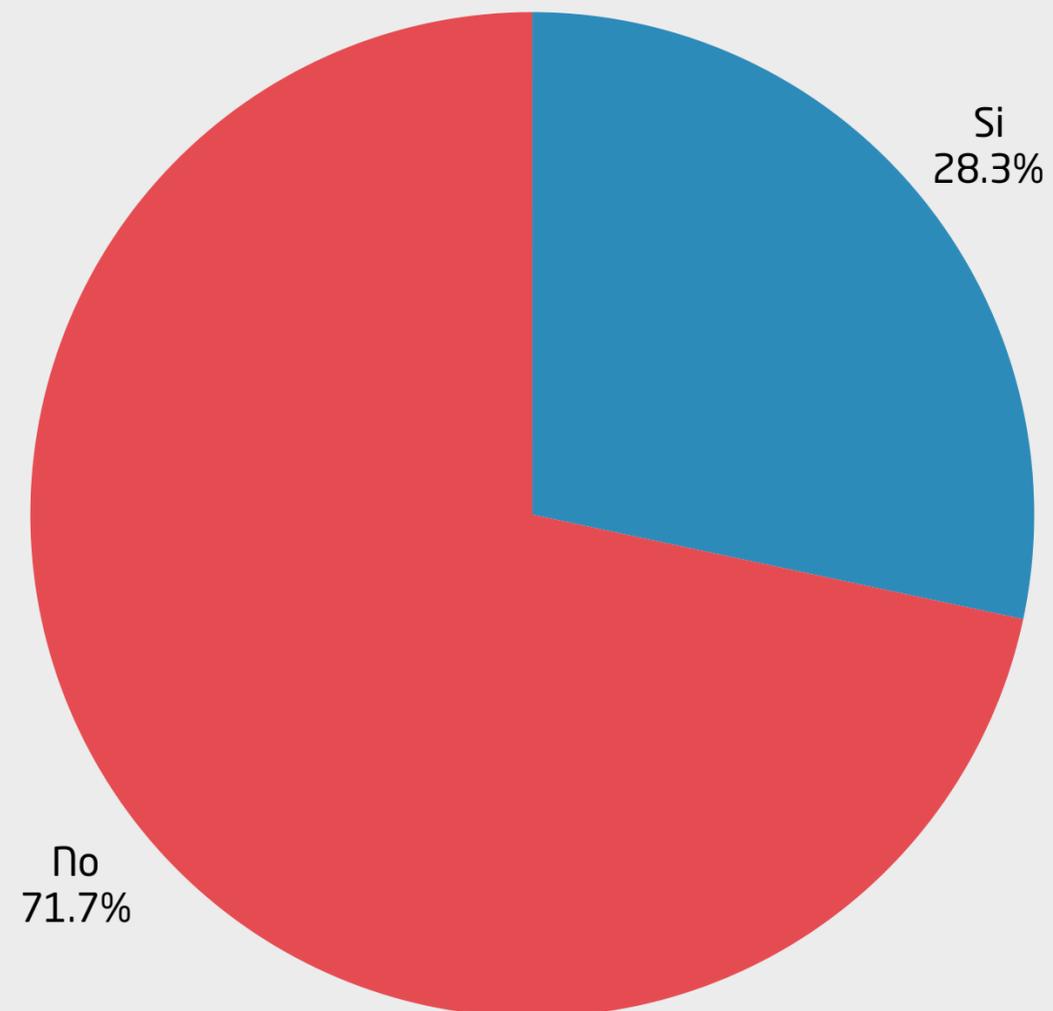
QUANTI CHILOMETRI PERCORRI GIORNALMENTE IN MACCHINA?





# MOBILITÀ ELETTRICA

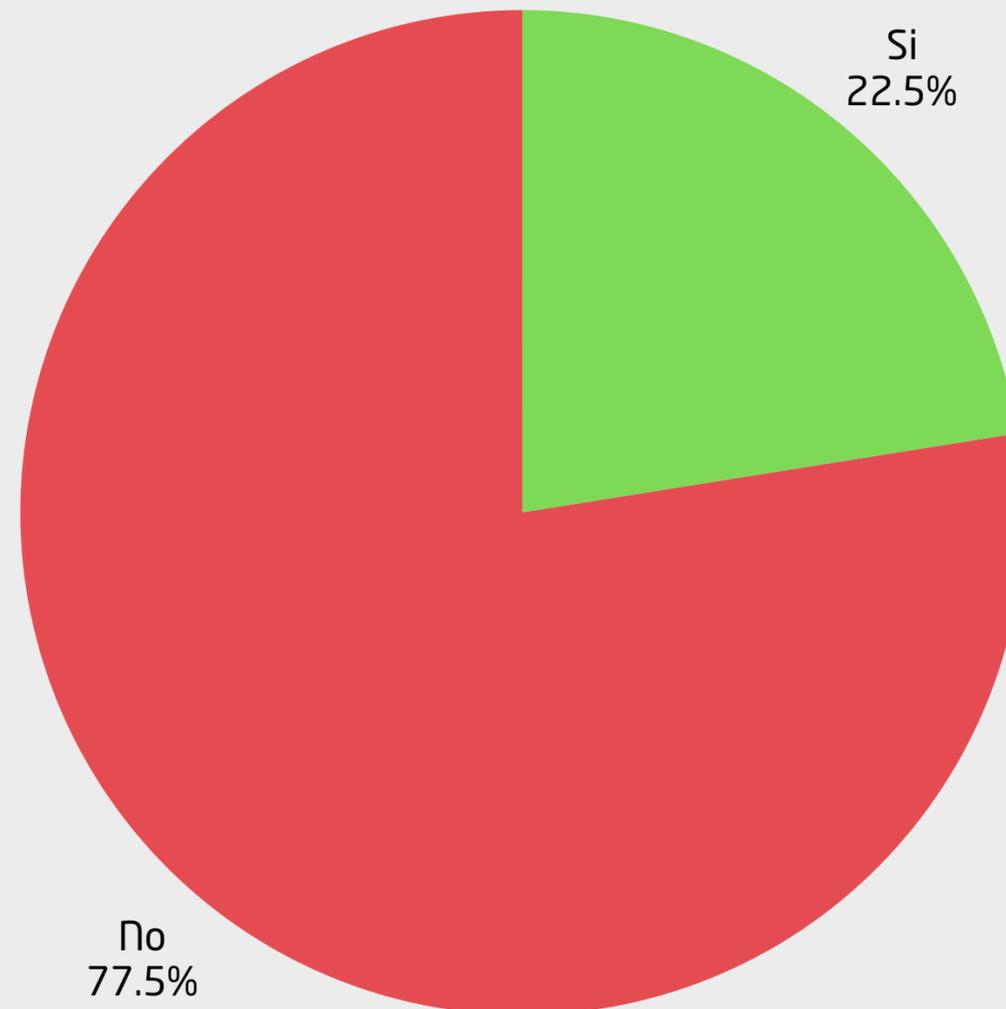
CREDI CHE UN VEICOLO ELETTRICO 100% POSSA RISPONDERE ALLE TUE ESIGENZE DI MOBILITÀ QUOTIDIANA?





# MOBILITÀ ELETTRICA

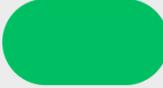
HAI MAI GUIDATO UN'AUTO ELETTRICA 100%?



# MOBILITÀ ELETTRICA

QUALI DI QUESTE AFFERMAZIONI SULLE AUTO ELETTRICHE 100% RITIENI SIA CONDIVISIBILE ?



	<b>Le auto elettriche diventano inutilizzabili con il freddo perché le batterie si scaricano completamente sotto zero gradi.</b>	<b>2,60%</b>
	<b>Le auto elettriche sono i veicoli che in % prendono fuoco maggiormente rispetto agli altri veicoli</b>	<b>4,20%</b>
	<b>L'aria condizionata delle auto elettriche riduce drasticamente l'autonomia</b>	<b>4,40%</b>
	<b>Le batterie delle auto elettriche si esauriscono in pochi anni e sono costose da sostituire.</b>	<b>18,30%</b>
	<b>Non ci sono abbastanza stazioni di ricarica, quindi le auto elettriche sono inutili.</b>	<b>23,40%</b>
	<b>Le auto elettriche sono molto più costose da mantenere rispetto alle auto tradizionali.</b>	<b>14,50%</b>
	<b>L'elettricità per ricaricare le auto elettriche viene tutta dal carbone, quindi non c'è vantaggio ambientale.</b>	<b>11,70%</b>
	<b>Nessuna di queste</b>	<b>20,80%</b>



# MOBILITÀ ELETTRICA

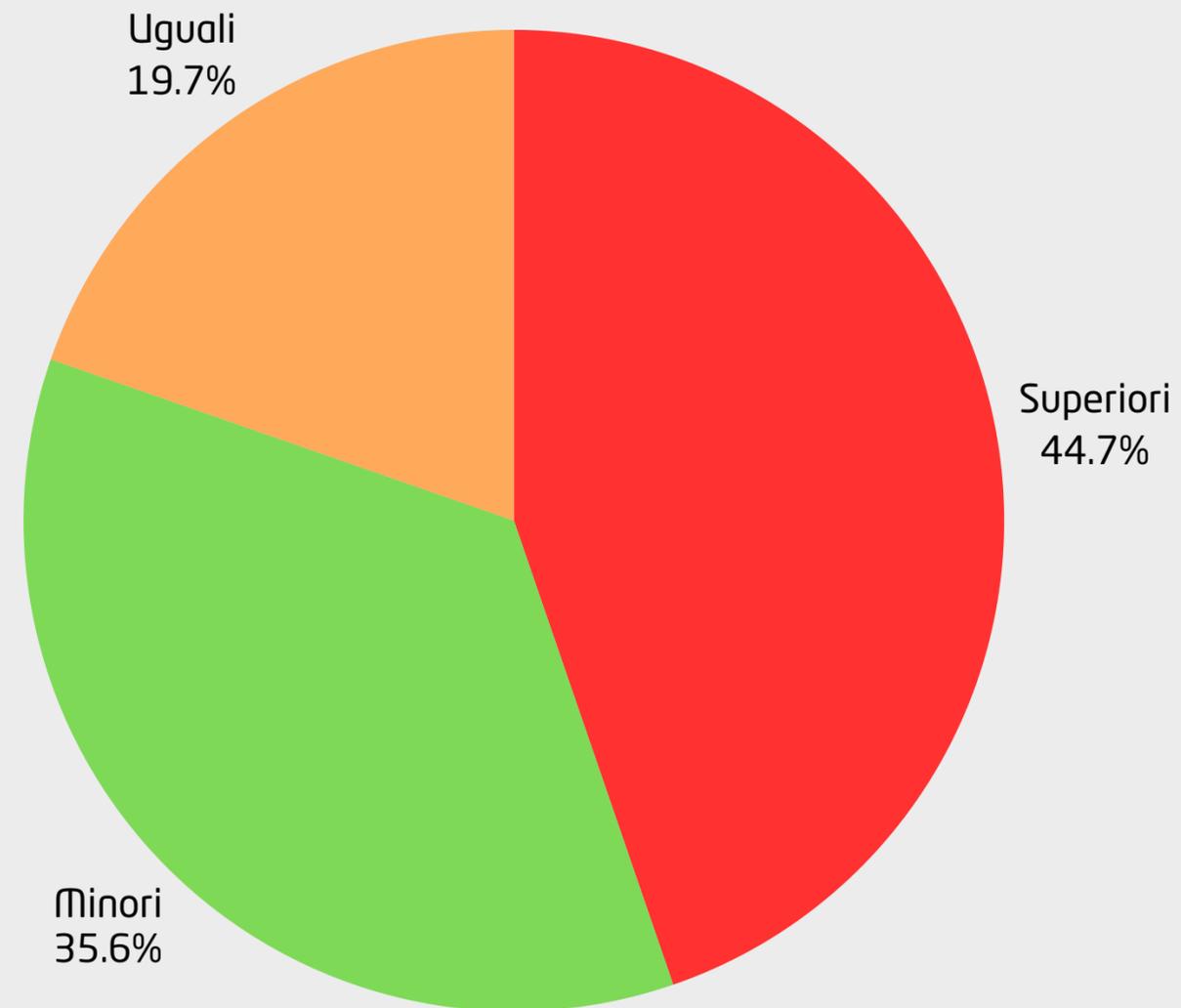
PER LUNGI SPOSTAMENTI SU AUTOSTRADE, RITIENI CHE POTRESTI AVERE PROBLEMI DI RICARICA CON UN'AUTO ELETTRICA 100%?





# MOBILITÀ ELETTRICA

RISPETTO A UN'AUTO TRADIZIONALE, I COSTI DI MANUTENZIONE DI UN'AUTO ELETTRICA 100% SONO:



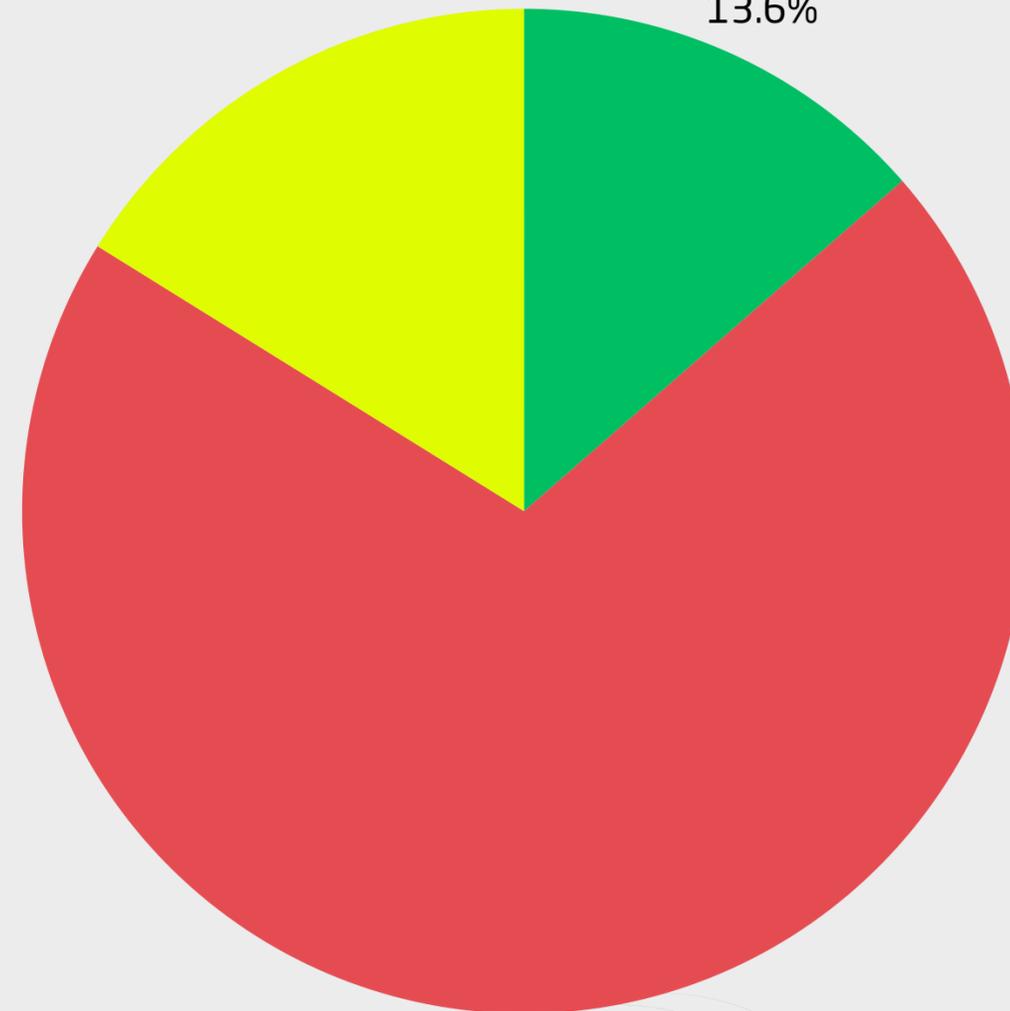


# MOBILITÀ ELETTRICA

RITIENI GIUSTO ROTTAMARE AUTO A BENZINA/GASOLIO PRIMA DEL LORO RAGGIUNGIMENTO DEL LIMITE DI USO ?

Non so, non ho abbastanza informazioni  
16.2%

Si  
13.6%

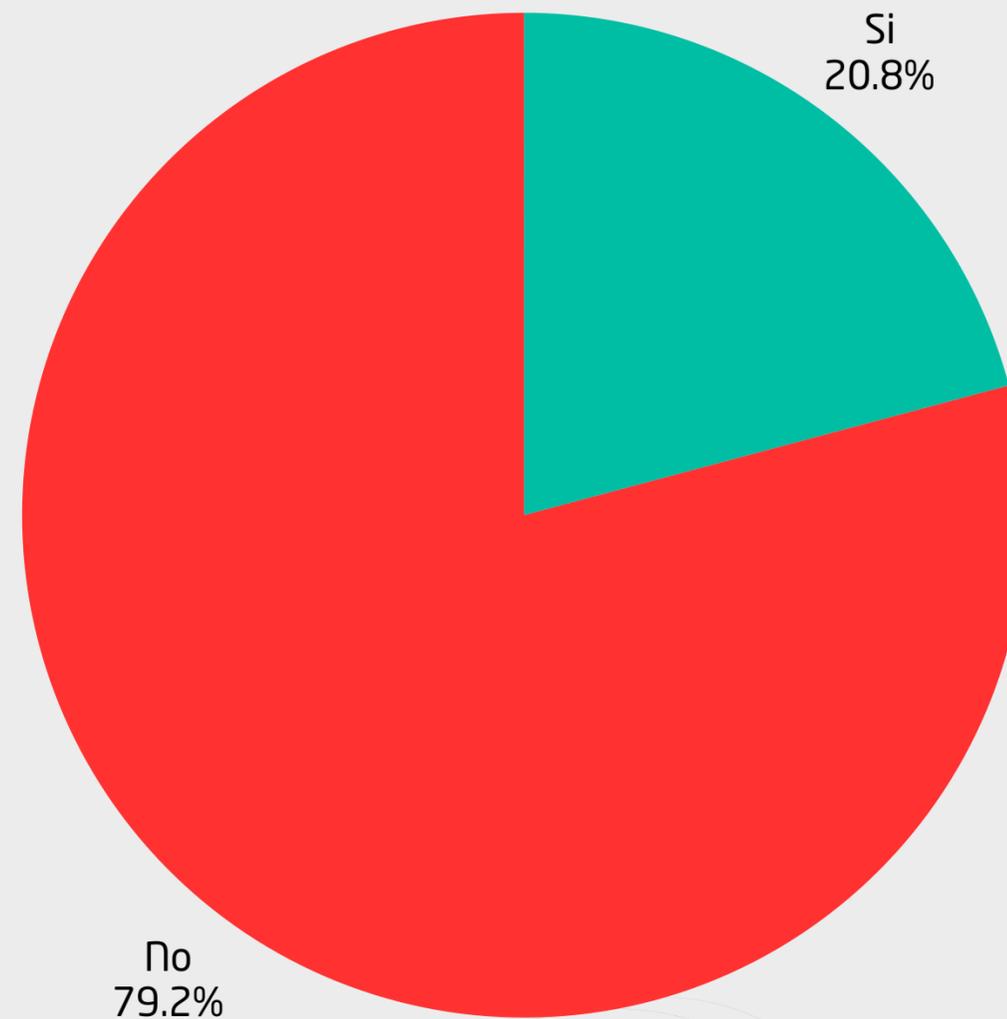


No



# MOBILITÀ ELETTRICA

SARESTI INTERESSATO/A AD ADERIRE A UN GRUPPO DI ACQUISTO SOLIDALE PER AUTO ELETTRICHE 100%?

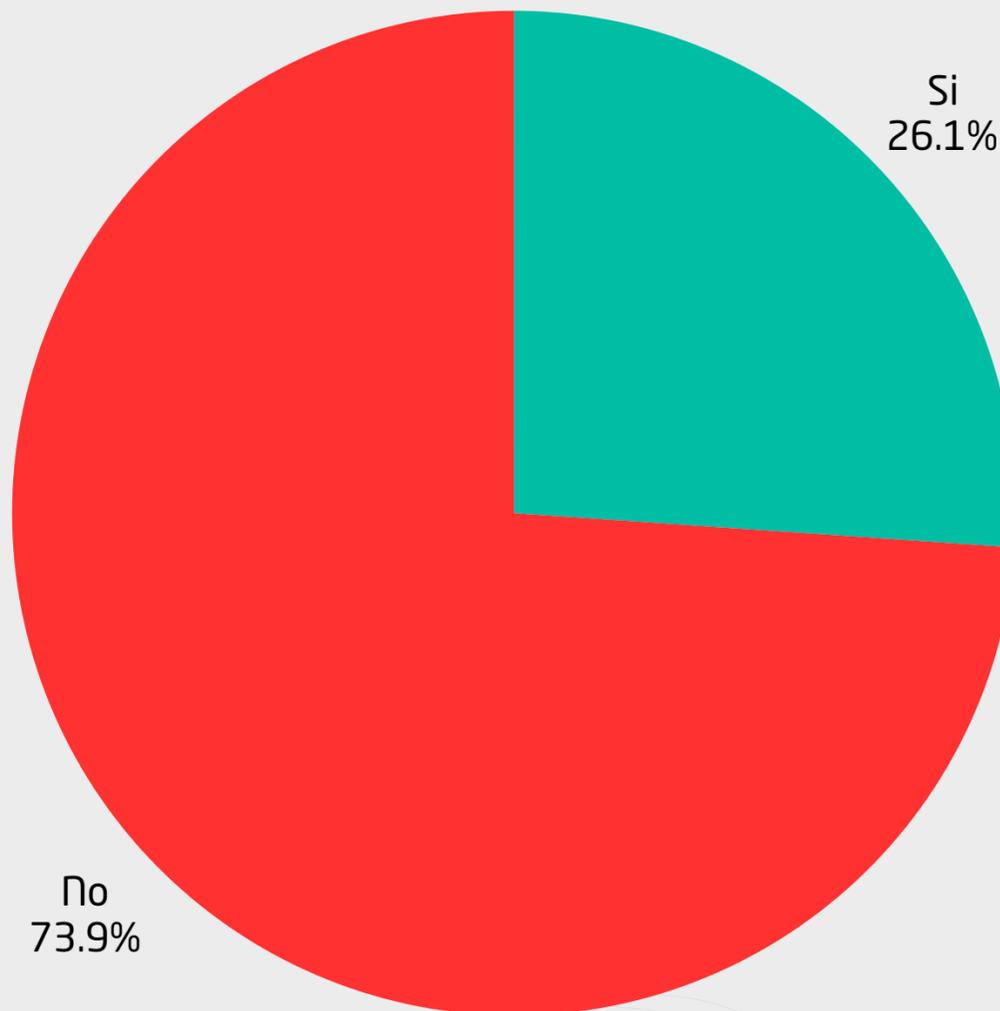




# MOBILITÀ ELETTRICA

TI SEI MAI RIVOLTO AD UN CONCESSIONARIO PER AVERE INFORMAZIONI SU UN'AUTO ELETTRICA 100% DA ACQUISTARE?

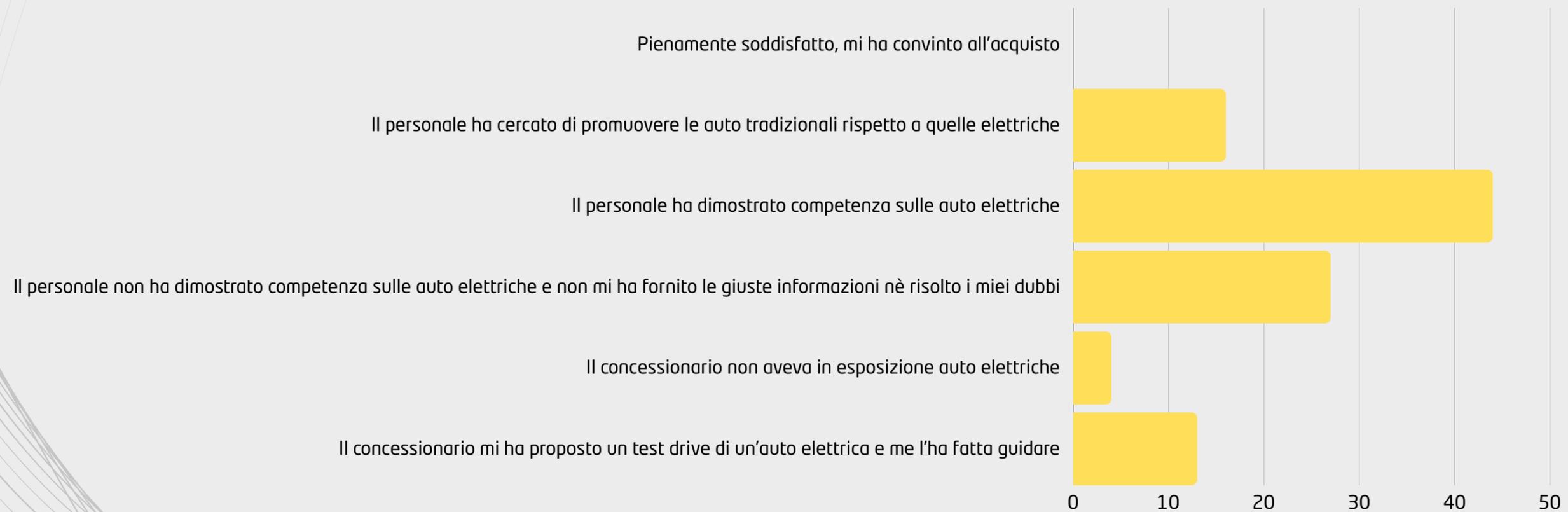
---





# MOBILITÀ ELETTRICA

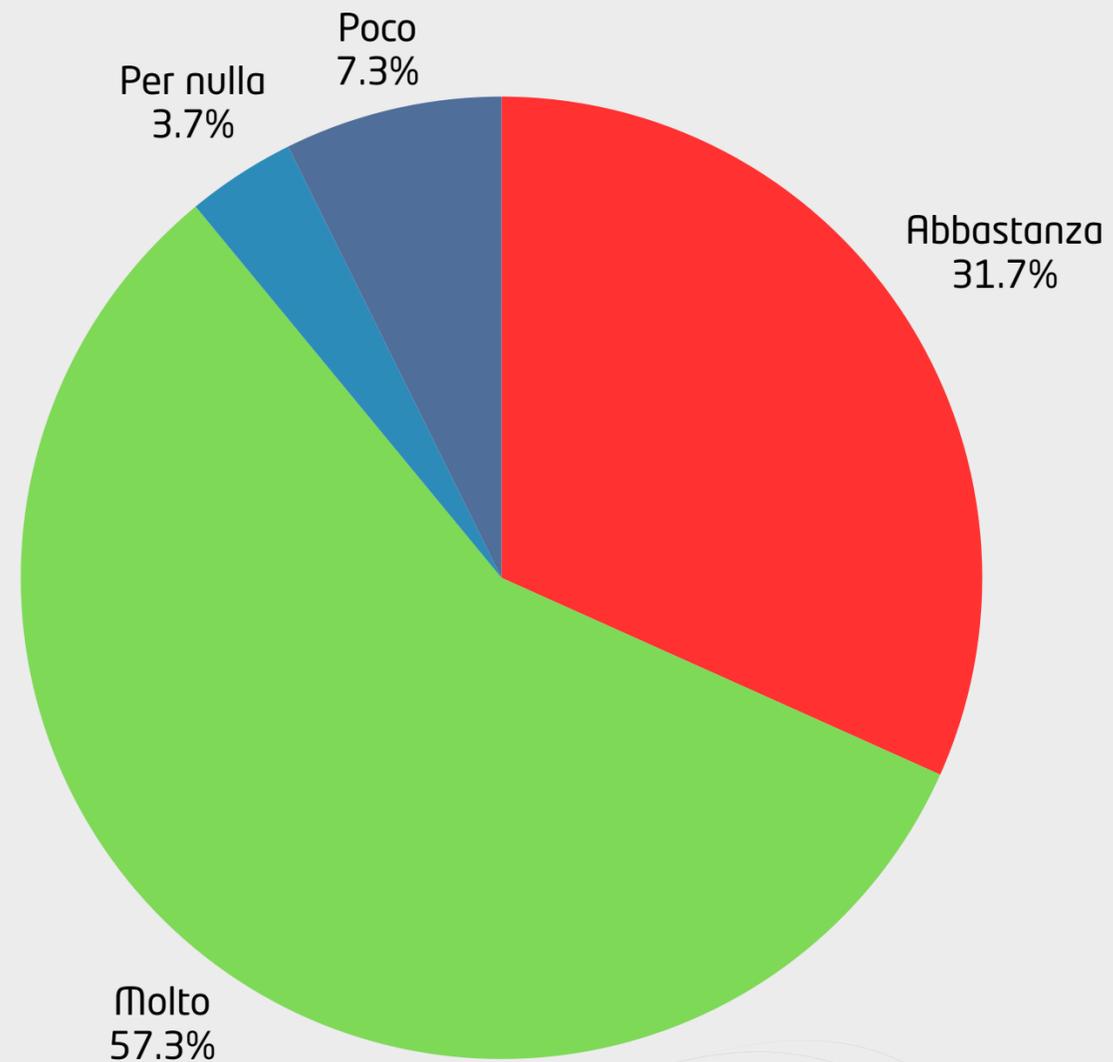
CHE IMPRESSIONI HAI AVUTO DAL CONCESSIONARIO IN MERITO ALL'AUTO ELETTRICA 100%?





# MOBILITÀ ELETTRICA

POSSESSORI DI UN'AUTO ELETTRICA 100% O IBRIDO PLUG IN **VS** QUANTO TI SENTI RESPONSABILE IN PRIMA PERSONA PER RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DELLE TUE SCELTE QUOTIDIANE?

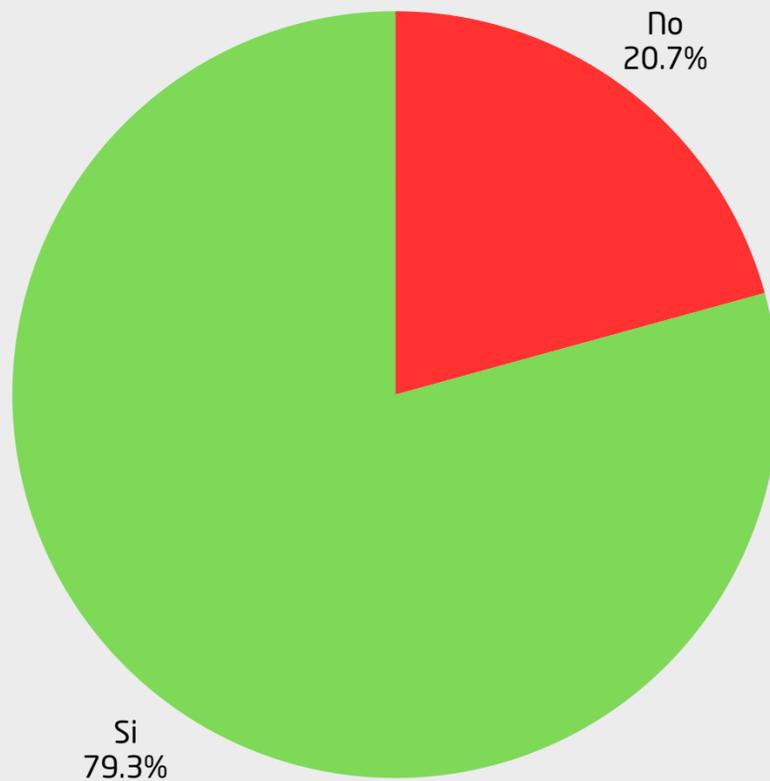




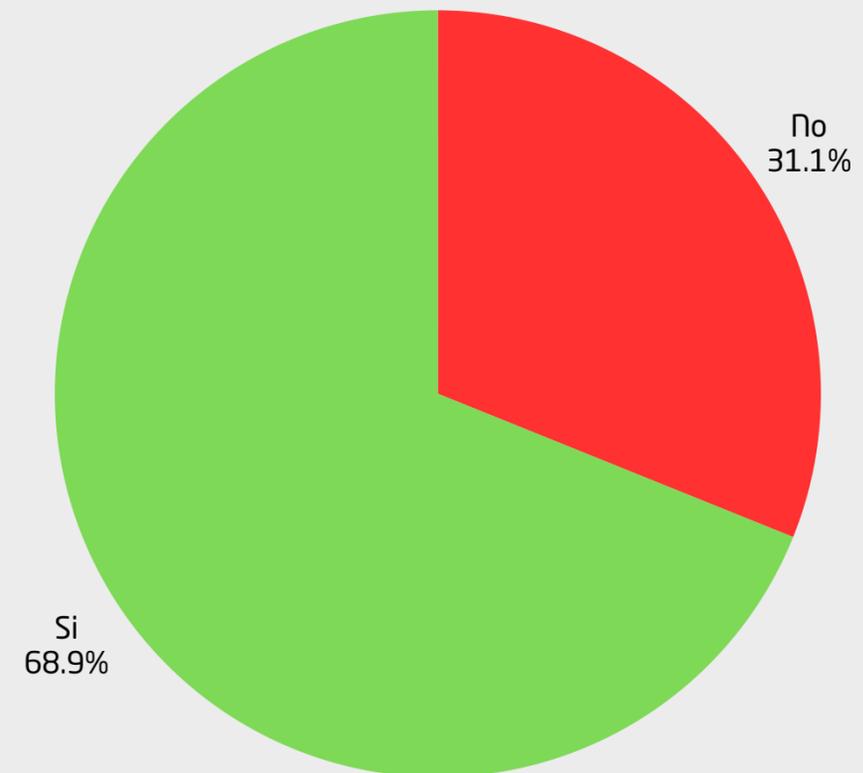
# MOBILITÀ ELETTRICA

**SAI QUANTA ENERGIA ELETTRICA O GAS CONSUMI ALL'ANNO?**

**POSSIEDE UN'AUTO ELETTRICA 100%  
O IBRIDO PLUG**



**NON POSSIEDE UN'AUTO ELETTRICA 100%  
O IBRIDO PLUG**



GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE!

Email  
[progetti@adiconsum.it](mailto:progetti@adiconsum.it)

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

