

**OTOMOTİV SEKTÖRÜNÜN İTİBAR YÖNETİMİ PERFORMANSI 2014 NDA**

**İLK 3**

**“BMW, MERCEDES BENZ TÜRK, AUDİ”**

RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi tarafından GfK Araştırma Şirketi sponsorluğunda gerçekleştirilen “Türkiye Halk Geneli Sektörler İtibar Yönetimi Performans Değerlendirmesi Araştırması” bu ay otomotiv sektörünün 4 senelik sonuçlarını değerlendiriyor.

Araştırma her sene aynı dönemde gerçekleştirilmek üzere 2014 senesinde Temmuz-Ağustos tarihleri arasında tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak Türkiye’de 7 coğrafi bölgede, 15 ilde kentte yaşayan halkı temsil eden 15 yaş ve üzeri 1.200 kişi ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında otomotiv sektörünü temsil eden 20 otomotiv sektörü Şirketi ve sektör benchmarkının itibar yönetimi performansı sorgulanmıştır.

Audi	KIA
Bayraktar Otomotiv	Mercedes Benz-Türk
BMW	Mermerler Otomotiv
Borusan Otomotiv	Renault
Citroen	Seat
elik Motor	TEMSA
Doğuş Otomotiv	Tofaş
Fiat	Toyota
Ford	Volkswagen
Hyundai	Yüce Motor

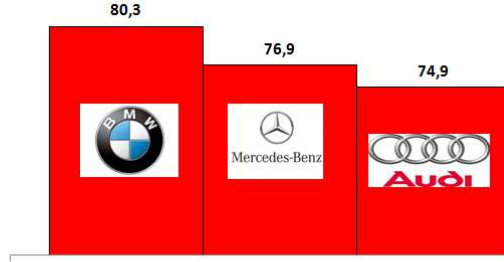
**BENCHMARK Nedir?** Benchmark tek bir Şirket değildir, ütopik bir Şirkettir. Benchmark, görüşülen her bireyin kendi algısında “en beğendiği” Şirkettir. Her birey tarafından belirtilen Şirket değerlendirmeye alınır ve benchmark performans skoru bu Şirketlerin ortalamasıyla elde edilir. Otomotiv sektörü benchmarkını bulmak için soru aşağıdaki içerikte sorulmaktadır.

“Lütfen Türkiye’de veya dünyada bildiğiniz tüm **otomotiv sektörü Őirketlerini** düşününüz. En çok beğendiğiniz/ takdir ettiğiniz Şirketin hangisi olduğunu lütfen söyleyebilir misiniz?”

*Şirketler alfabetik sıraya göre sıralanmıştır.*

Otomotiv sektöründe sorgulanan 20 şirket/ kurum markasının itibar yönetimi performansı değerlendirmesinde, son 3 senedir elde edilen sıralama değişmemiş ve ilk 3 sırayı; BMW, Mercedes Benz Türk ve Audi'nin paylaşmıştır.

**Otomotiv Sektörü 2014 senesi  
İtibar Yönetimi Performansı En Yüksek  
İlk 3 Şirket**

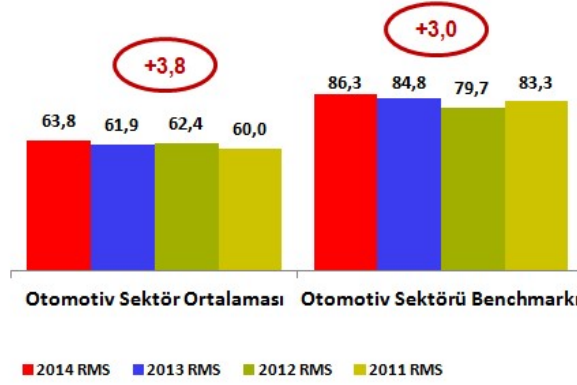


## Otomotiv Sektörünün İtibarı 3,8 puan arttı.

Otomotiv sektörü 2011-2014 seneleri arasında itibar yönetimi performans skorunu 3.8 puan artırarak 63.8 puana ulaşmıştır.

İtibar Skoru	0-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
İtibarı...	Çok zayıf	Zayıf	Orta	Güçlü	Çok güçlü	Mükemmel

## Otomotiv Sektörü İtibar Yönetimi Performansı Son 4 Sene Karşılaştırması



RMS: İtibar Yönetimi Skoru

□ 2014-2011 seneleri karşılaştırması, 4 sene boyunca sorgulanan 16 şirket üzerinden hazırlanmıştır. Sonraki senelerde araştırmaya dahil eden şirketlerin skorları karşılaştırılabilirliği sağlamak adına ortalamaya dahil edilmemiştir.

Araştırmaya 2013 senesi itibarıyla dahil edilen 4 otomotiv sektörü şirketinin skorları sektör ortalamasına dahil edildiğinde sektörün itibar yönetimi performans skorunun (RMS) 64.2'ye yükseldiği görülmektedir. Ancak sektörün son 4 senelik performansına bakıldığında bir sene yükselen diğer sene düşen itibar yönetimi performansı sektörün henüz sürdürülebilir bir yükselme içinde olmadığını sinyali vermektedir.

Geçen sene 60'ın altında RMS skoru alan ve itibar yönetimi performansı zayıf olan şirketlerin bu sene 60 puanı geçerek sektör ortalamasına yaklaşması, sektörün itibar artışında önemli rol oynamaktadır.

Sektörün Türkiye ortalaması dışında, bölgeler, cinsiyet, yaş gibi değişik kırılımlarda elde ettiği itibar yönetimi skorları incelendiğinde aslında sektörün itibarını daha da artırabileceğine yönelik iyileştirme alanları kendini göstermektedir.

Sektörün özellikle, Ege, Doğu ve Güneydoğu Anadolu gibi bazı bölgelerdeki algısı sektörün elde ettiği itibar yönetimi performansının daha güçlü olamamasındaki en önemli konuların başında gelmektedir. Yine bölgesel analizler gibi, kadınlar nezdindeki algısı, DE sosyo ekonomik statüdeki halk ve 18-24 yaş grubu nezdindeki algısı da, sektörün elde ettiği itibar yönetimi performansının daha güçlü çıkmasını engelleyen kitlelerin profiline yönelik ipuçlarını vermektedir.

## 2014 senesi Otomotiv Sektörü Demografik Kırılımlar Bazında Değerlendirme



\*2014 senesinde sorgulanan 20 şirketin (RMS) itibar yönetimi skorlarının aritmetik ortalamasını ifade etmektedir.

## TANINMAYAN ŞİRKETLER ALGILARINI YÖNETEMEZLER..

**“Sektör içerisinde yeterince tanınmayan ve itibarı düşük şirket sayısı yüksekse sektörün itibar algısı da her zaman krizlere açıktır.”**

Sektörün tüm itibar ana boyutları performansında geçen seneye göre yükselme olduğu görülmektedir. Özellikle “Duygusal Bağlılık” boyutunda zayıf olan performansın 60 puan üzerine geçerek gösterdiği başarılı artış sektörün itibarını da pozitif etkilemektedir.

Performansın en fazla artış gösterdiği “Tanınma” boyutu her ne kadar 3 puan yükselse de 54 gibi zayıf bir skorda olması nedeniyle otomotiv sektörünün de pek çok sektör gibi en zayıf performans alanının “Tanınma” olduğunu göstermektedir. Bilinirlikten farklı ve daha güçlü bir gösterge olan “Tanınma” boyutu; tüm performans alanları hakkında paydaşların şirketleri tanıması anlamına gelmektedir. Otomotiv sektörünün de kendisini sadece ürün/ hizmet odaklı iletişim ve ilişki ile değil, sektörün çalışanları, finansal sağlamlığı, yönetim kalitesi, sosyal sorumluluk bilinci gibi diğer ana performans alanlarıyla da tanıtması en öncelikli iyileştirme alanıdır.

### 2014 - 2013 senesi Otomotiv Sektörü İtibar Yönetimi Detay Performans Değerlendirmesi



İtibar Yönetimi Ana Performans Alanları	Otomotiv Sektörü Performans Skoru - 2014	FARK		Otomotiv Sektörü Benchmark Performans Skoru - 2014
		Otomotiv Sektörü Performans Skoru - 2013		
Yönetim Kalitesi	64,7	0,8	64,0	87,5
Ürün / Hizmet Kalitesi	65,2	2,0	63,2	87,4
Çalışan Markası	63,7	0,4	63,3	86,7
Finansal Sağlamlık	65,2	2,3	63,0	87,3
Kurumsal Sorumluluk	60,8	1,4	59,3	84,0
Duygusal Bağlılık	61,8	2,9	58,8	83,5
Tanınma	53,9	3,0	50,9	84,4

Otomotiv sektörünün RMS'i en yüksek 3 şirketi ile en düşük RMS'e sahip 3 şirketi arasındaki ortalama 20 puanlık performans farkı, sektör ortalaması ile birlikte değerlendirildiğinde aradaki performans farkının, iş sonuçlarına da yansdığı farkedilmektedir.

### 2014 senesi Otomotiv Sektörü İtibar Yönetimi Detay Performans Değerlendirmesi

İtibar Yönetimi Ana Performans Alanları	RMS'i en yüksek 3 otomotiv şirketinin ortalaması	Otomotiv Sektörü Ortalaması	RMS'i en düşük 3 otomotiv şirketinin ortalaması
Yönetim Kalitesi	78,0	+13,3	64,7
Ürün / Hizmet Kalitesi	78,6	+13,4	65,2
Çalışan Markası	76,5	+12,8	63,7
Finansal Sağlamlık	78,0	+12,8	65,2
Kurumsal Sorumluluk	72,6	+11,8	60,8
Duygusal Bağlılık	73,5	+11,7	61,8
Tanınma	78,9	+25,0	53,9

RMS: İtibar Yönetimi Performans Skoru

İtibar yönetimi performans skoru (RMS) en yüksek 3 şirketin iş sonuçlarında elde ettiği performans algısı, ürün/ hizmet satın alınma eğilimi, çalışılmak istenen şirket olma, güven gibi pek çok iş sonucunda da bu şirketlerin çok güçlü olduklarını göstermektedir ve itibar ile iş sonuçları arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir..

### Otomotiv Sektörü

#### İtibar Yönetimi Performansı ve İş Sonuçları Başarısı

2014  
Senesi  
RMS

77,4

RMS'i En Yüksek 3 Şirket Ortalaması



54,3

RMS'i En Düşük 3 Şirket Ortalaması



64,2

Sektör Ortalaması



■ Bu şirketin güvenilir olduğunu her ortamda dile getiririm

■ Bu şirketin ürün/hizmetlerini kullanmaları için çevremdekilere tavsiye ederim

■ Halka açığa/açıldığında hisse senetlerini uzun vadeli satın alırım

■ Bu şirketin ürün/hizmetlerini kullanırım/tekrar kullanırım

■ Çocuğumun/kendimin çalışmasını isteyeceğim bir şirkettir

■ Sosyal sorumluluk projelerini maddi/manevi desteklerim

Grafikteki sonuçlar iş sonuçlarını ifade eden kriterlere "Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" diyenlerin toplam yüzdesini vermektedir. (T2B)

RMS: İtibar Yönetimi Performans Skoru

## Araştırmaya Yönelik Genel Bilgiler

Halk geneli nezdinde gerçekleştirilen, Türkiye'nin tek ve en geniş kapsamdaki "Sektörler İtibar Yönetimi Performans Değerlendirme Araştırması" RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi ([www.repman.com.tr](http://www.repman.com.tr)) tarafından GfK Araştırma Şirketi'nin ([www.gfk.com](http://www.gfk.com)) ana sponsorluğunda 2011 senesinden beri gerçekleştirilmektedir.

## RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS)

RepMan İtibar Yönetimi skoru (RMS), kurumların yedi ana alandaki performanslarının ölçülmesi ile hesaplanmaktadır.



Yukarıda kutuların içerisinde yer alan ana boyutlar olmak üzere 7 faktörde şirketlerin gösterdiği performansları ile hesaplanan bir takdir-güven göstergesidir. İtibar düzeyi, endeks puanı olarak hesaplanmakta olup 0 - 100 arasında ifade edilmektedir.

## RepMan İtibar Yönetimi Skoru (RMS) nasıl okunmalıdır?

İtibar Skoru	0-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
İtibarı...	Çok zayıf	Zayıf	Orta	Güçlü	Çok güçlü	Mükemmel

65-70 arasında alınan itibar skoru "Kurum İtibar Yönetimi" için başlangıç noktası kabul edilebilir

Güçlü bir kurum itibar algısı için itibar skorunuzun en az 70 olması gerekmektedir

Türkiye'de ve dünyada "Benchmark" şirketlerin aldığı en yüksek itibar skoru 82-86 aralığındadır

.....  
**Detaylı bilgi almak istemeniz halinde proje sorumluları olarak bizlerle her zaman iletişime geçebilirsiniz.**

### Kontaklar:

Nuran AKSU - Araştırma Danışmanı – RepMan İtibar Araştırmaları Merkezi Danışma Kurulu Üyesi