

Märke som står pall

AUTOINDEX 2021

**Märkena med
nöjdast ägare**

EKONOMI

1000-LAPPAR ATT
SPARA PÅ SERVICE

TEST

**USB-
adaptrar**



Vi Bilägare

SVERIGES STÖRSTA BILTIDNING

NR 8 ■ 25 MAJ ■ 2021 ■ 69 KRONOR ■ 79 NOK

WWW.VIBILAGARE.SE

TEST

FORMGLÄDJE

● Citroën C4 ● Peugeot 2008 ● Volkswagen Golf



PROV: Welcome, dear!



DESSUTOM Bilstereons historia Provkört:

Suzuki Across/VW Arteon & Tiguan eHybrid

Resa: Öland Korsord Taxibilar vi minns



› Märke som står pall

Toyota lyckas förbättra totalpoängen i samtliga av AutoIndex fyra delmoment vilket räcker för seger. Lågstanivån är hög och märkesverkstäderna går starkast framåt.

TEXT: KLAS SKARIN
FOTO: ERIK HAGMAN

Pallplatserna har varit många för Toyota men den ädlaste valören har saknats i medaljskåpet. Första totalsegern fick vänta till 2019 och bara två år senare vinner Toyota igen.

VD Christian Norberg har genomfört en del förändringar i organisationen som även påverkar bilägarna positivt i sista led.

– Vi såg över organisationen på alla plan för att i slutändan få nöjdare kunder. Omstruktureringen gör att vi kan fånga upp risker i ett tidigare skede och informera fabriken när det behövs, säger han.

En starkt bidragande orsak till totalsegern i AutoIndex är en andraplacering i delmomentet "Bilen" där Toyota kom på 6:e plats förra året.

– Sedan vi introducerade TNGA-plattformen 2016 med Prius har vi kunnat erbjuda bilmodeller med bättre utrymnen och bättre hybriddrift. Produkter som verkligen passar svenska bilköpare vilket gör det lättare att hitta en Toyotaprodukt nu än för fem år sedan, säger försäljningschef Ashkan Jamie.

Dagens storsäljare är fortfarande RAV4, följt av Corolla, nya Yaris och C-HR.

– RAV4 har varit en stor succé sedan lanseringen 2019 och vi ser en stigande efterfrågan på Yaris.

POÄNGSÄTTNINGEN av delmomentet "Lojalitet" har ökat stadigt sedan 2015 - i år placerar sig Toyota som tvåa.

– Sedan två år har vi haft en otrolig utväxling på våra nya produkter. Vi har även en flora



VD Christian Norberg tror att en del av förklaringen till vinsten ligger i förmågan att snabbt kunna meddela fabriken om eventuella risker som leder till missnöjda kunder.

av nya produkter som ligger rätt i tiden vilket borgar för fortsatt ökad lojalitet hos våra kunder, säger Ashkan Jamie.

Enligt vd Christian Norberg är det en balansgång när efterfrågan på bilar är större än det som fabriken kan leverera. Under pandemin har Toyota däremot lyckats korta ner leveranstiderna på nya bilar.

– För två år sedan var vi inte förberedda på den enorma succé som nya RAV4 innebär med leveranstider på över ett år. Genom att köra fulla skift på alla globala fabriker har vi korta leveranstider på allting utom Yaris som tillverkas i Europa.

Vad gör en Toyotaägare nöjd?

– Hur självklart det än låter strävar vi alltid efter att ta hand om kunden. Att skapa en minnesvärd upplevelse är grunden

i all kundkontakt mellan återförsäljare och bilägare, säger Christian Norberg som ser en fortsatt utmaning i att få äldre bilägare fortsatt nöjda över tid.

I DELMOMENTET "Verkstad" har Toyota hamnat på andra plats efter Honda tre år på raken. Nu halkar Honda ner till en tredjeplats och Toyota är i topp för första gången sedan 2008.

– Tillsammans med återförsäljarna har vi arbetat stenhårt med att kapacitetsplanera våra verkstäder. Vi försöker skapa möjligheter för att bygga ut, arbeta i skift eller nyanställa, åtgärder som ska leda till att bilägaren inte behöver vänta mer än nödvändigt.

Toyotas modellprogram utökas nu med nya småbilen Yaris Cross AWD-i med försäljnings-

start i slutet av året.

– För oss är det en otroligt spännande produkt. Med både hybrid- och fyrhjulsdrift är det ytterligare en modell som gjord för svenska bilägare, avslutar Christian Norberg. 📌

JAPANSKA TRENDER

► Toyota har haft en förstaplats sedan 2011. Honda förblir utan.

Årtal	Toyota	Honda	Subaru
2021	1	2	3
2020	3	2	1
2019	1	3	2
2018	5	4	1
2017	7	3	2
2016	6	5	2
2015	5	3	2
2014	5	3	2
2013	6	3	2
2012	5	6	2
2011	3	5	1