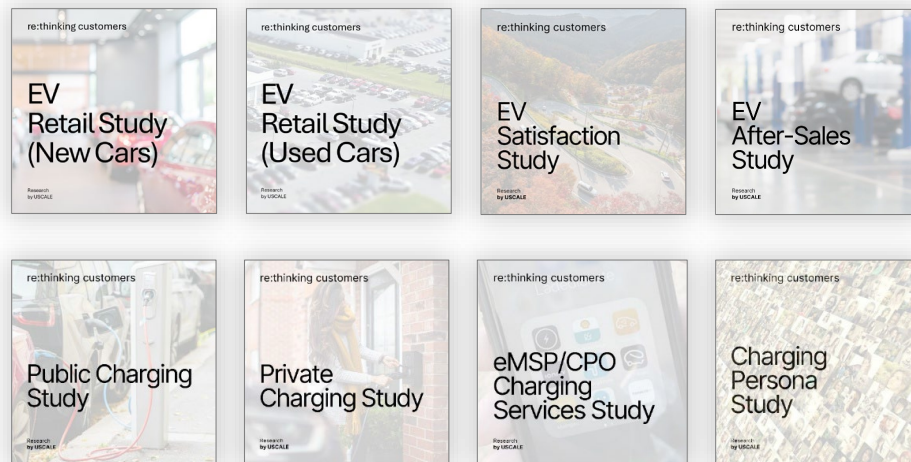


Elektroautos: Enttäuschte Erwartungen?

EVs und EV-Kaufprozess aus Sicht der Käufer

USCALE = Marktforscher für die eMobilität

Ad-hoc- und Multi-Client-Studien zur allen Touchpoints der e-mobilen Customer Journey.



...und viele weitere



...für alle Stakeholder im Ökosystem der eMobilität:



Wer ist eigentlich der Kunde?

Zielgruppen- Segmentierung:

- › Adopter-Segmenten
- › Ladeverhalten
- › Personas
- › Märkten

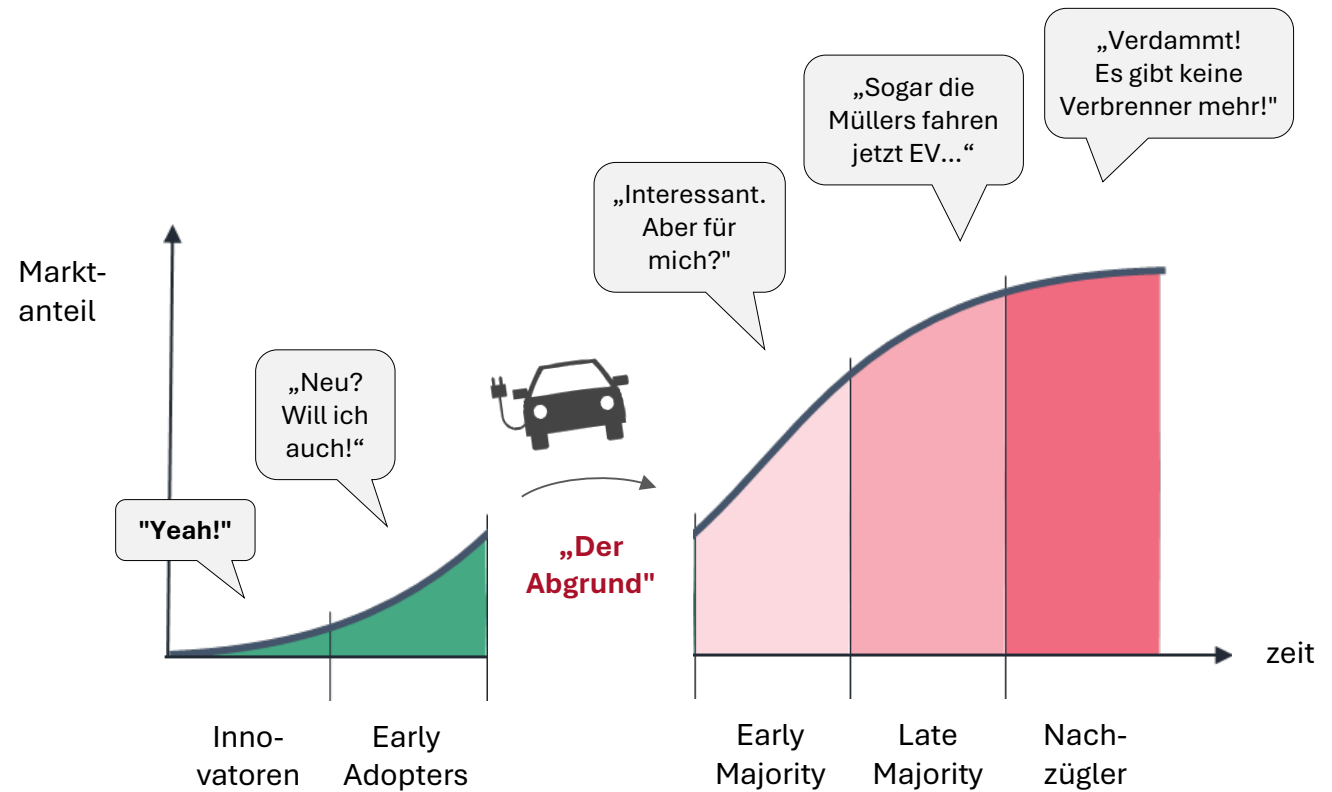


Wer ist eigentlich der Kunde?

Irgendwann der gleiche wie heute. Bis dahin dauert es aber noch eine Weile.



Das Problem mit der EV-Adoption:
Das nächste Segment steigt erst ein, wenn das vorherige überzeugt ist, dass alles bestens läuft.



EV-Käufer-Segmentierung

Hilfreich:
Segmentierung nach...
...Ladeprofilen:

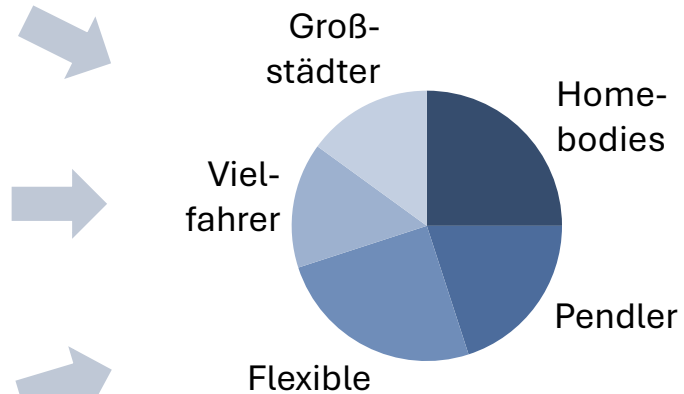
Fahren



Wohnen



Laden



...EV-Personas:

Umweltorientierte
Techies



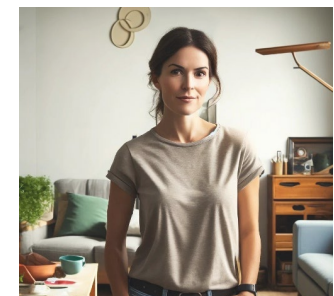
Progressive
Performer



Statusbewusste
Konservative



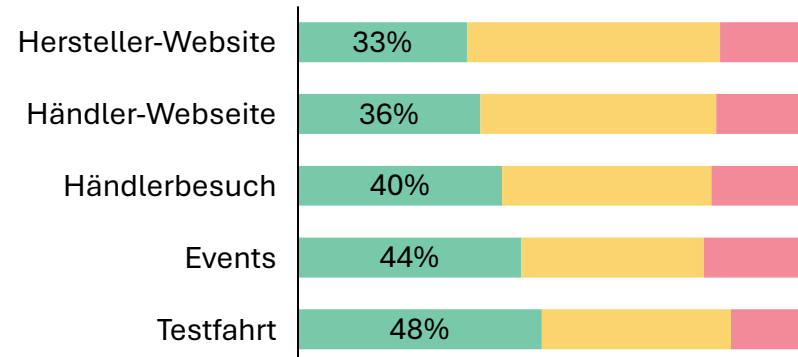
Sparsame
Pragmatiker



Der Kaufprozess

Markenbindung statt Zufriedenheit. Kompliment an die Neuwagenhändler!

Hat Sie ... überzeugt und ermutigt, ein Auto dieser Marke / dieses Händlers zu kaufen?



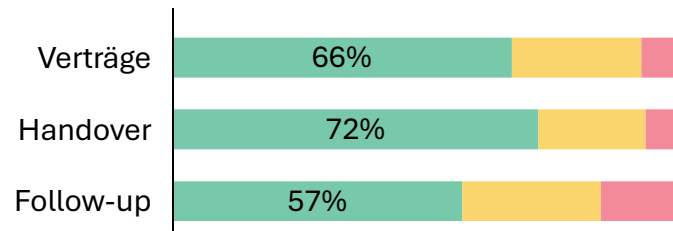
„Den Willen zu zeigen etwas zu **erklären** und nicht nur zu verkaufen“

„Ein E Auto ist ein **erklärungsbedürftiges Produkt**... mehr **Sachwissen** bitte!“

[Events] „Die perfekte Chance über die Elektromobilität aufzuklären. Bitte nutzt das.“

„Verkäufer **schulen!** **Authentizität** und **KnowHow** statt teurer Uhr am Arm.“

Haben Sie ... überzeugt und bestätigt, die richtige Entscheidung getroffen zu haben?



ja
teilweise
nein



Quelle:
USCALE EV Retail Study 2024

Die gute Nachricht: Die Entwicklung ist enorm

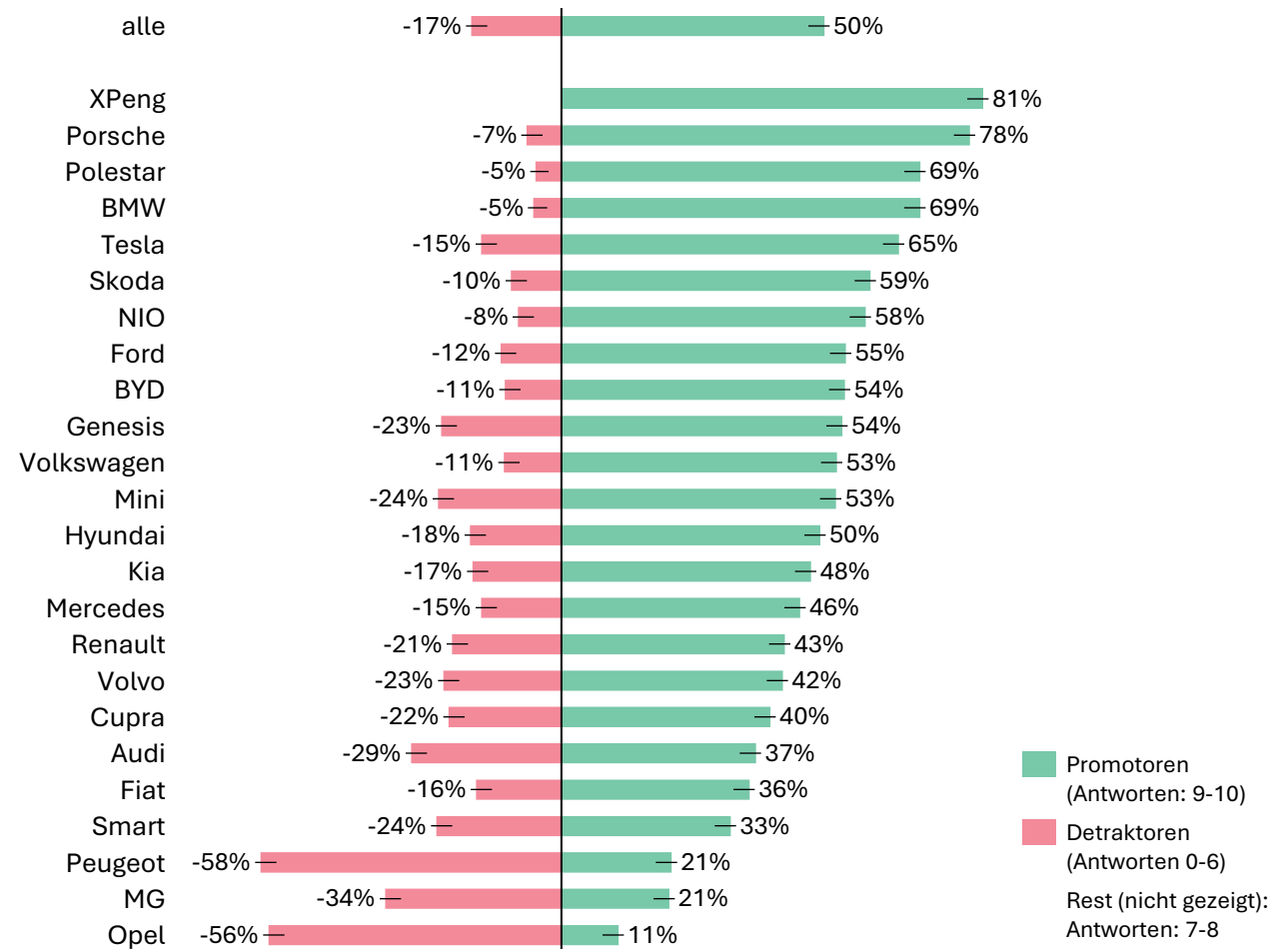
NPS-Frage zur
Weiterempfehlung:

Große Fortschritte – große
Streuung.

Entscheidende Kriterien:

- › Reichweite und Ladeleistung
- › Konnektivität / Fahrzeug-App / Software

Quelle:
USCALE EV Satisfaction Study 2025

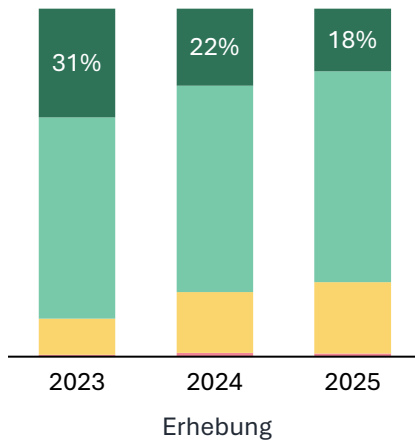


Die gute Nachricht:

Die Entwicklung ist schneller als die Erwartungshaltung steigt

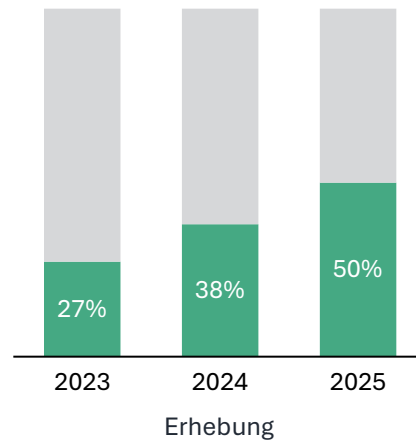
400 km „echte“ Sommer-Reichweite:

Erwartung:



■ sehr gut
■ gut
■ akzeptabel
■ nicht akzeptabel

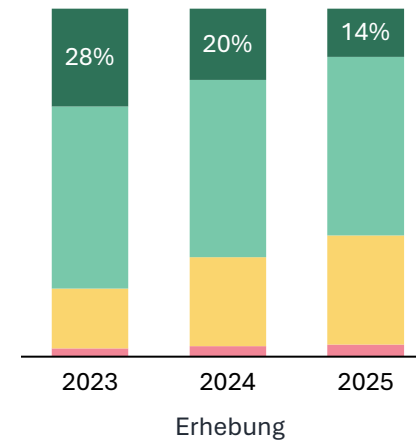
Wirklichkeit:



■ weniger als 400 km
■ 400 km oder mehr

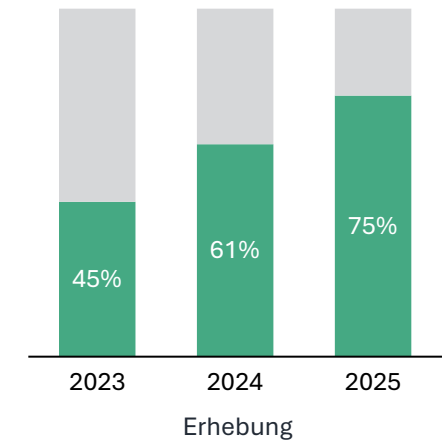
150 kW max. Ladeleistung:

Erwartung:



■ sehr gut
■ gut
■ akzeptabel
■ nicht akzeptabel

Wirklichkeit:

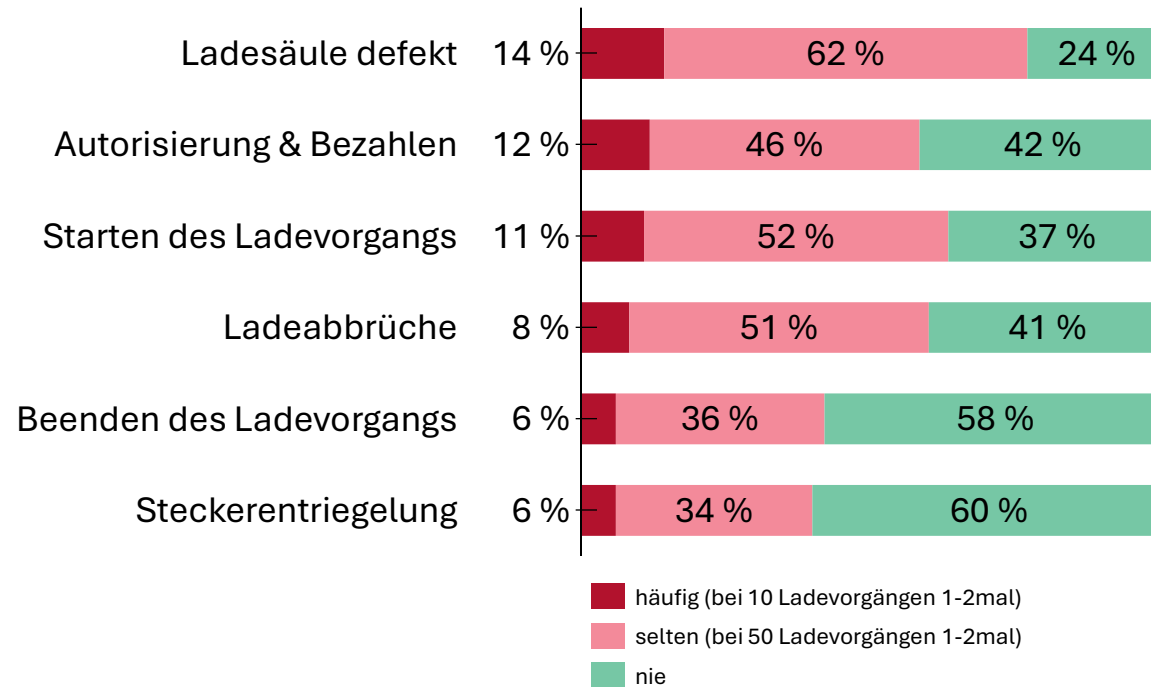


■ bis 150 kW
■ 150 kW oder mehr

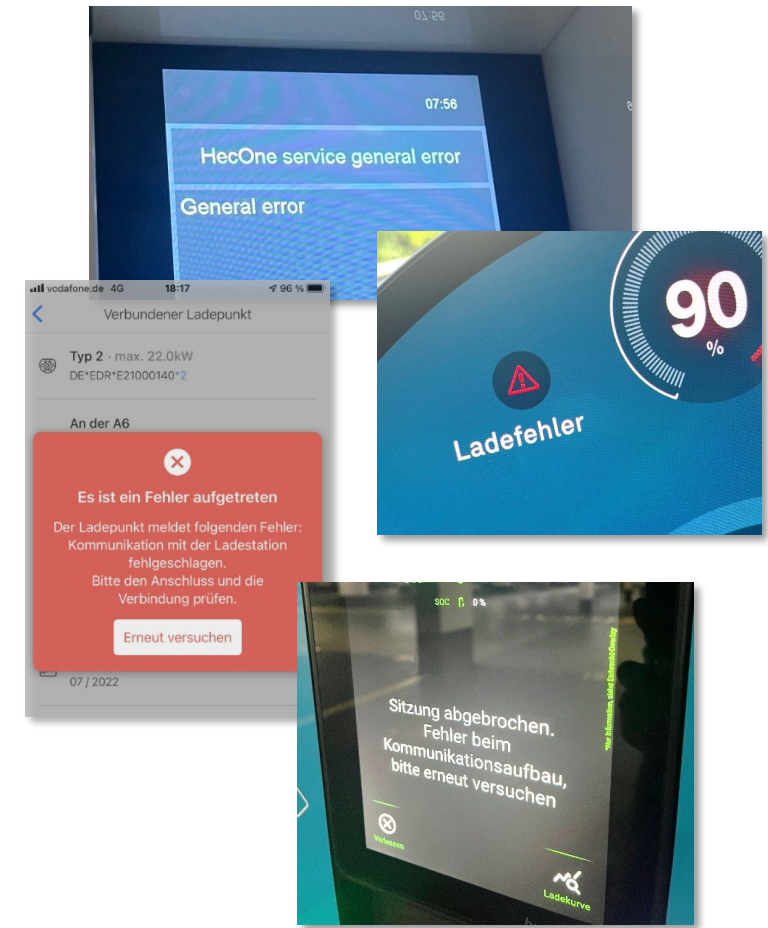
Quelle:
USCALE EV Satisfaction Study 2023 / 2024 / 2025

Die schlechte Nachricht: Wir müssen ehrlich sein...

...denn vieles klappt noch nicht so richtig.



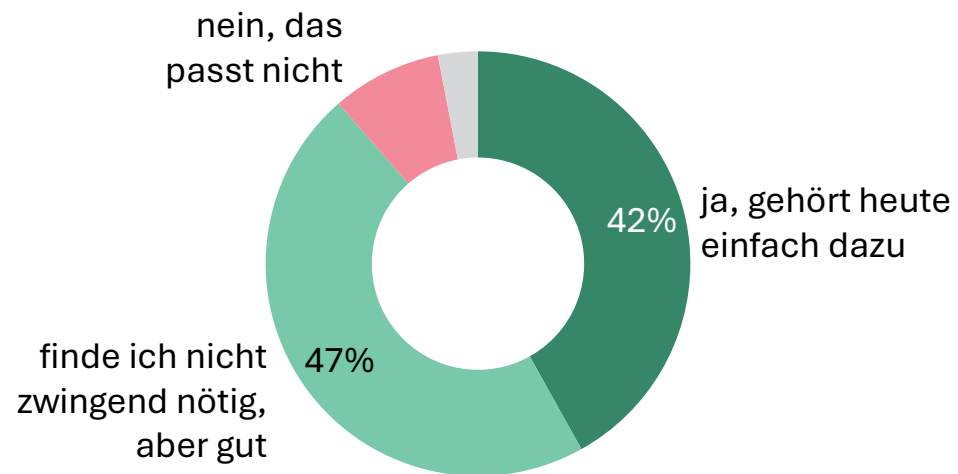
Quelle:
USCALE Public Charging Study 2025



Was geht das Laden den Händler an?

Erwartungshaltung:

Sollten Autohändler beim Autokauf auch einen Ladeservice mit anbieten?“

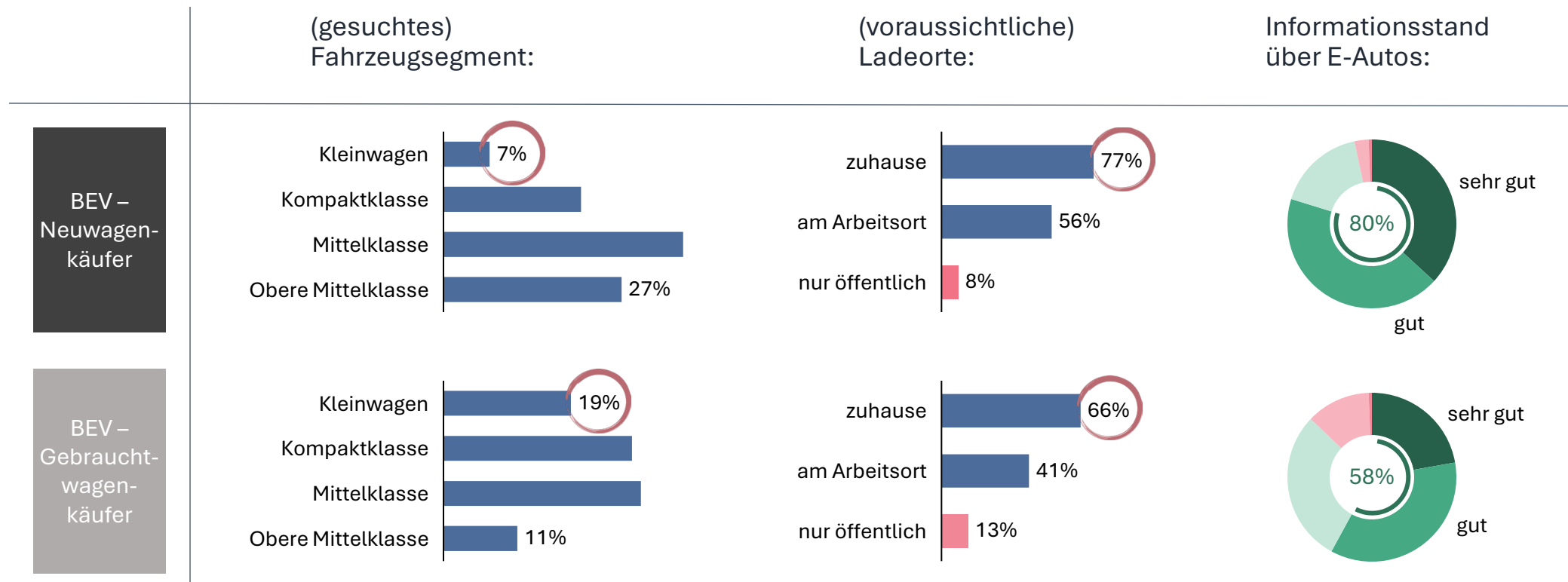


Quelle:
USCALE CPO Charging Services Study 2025



Und was macht der Gebrauchtwagenmarkt?

Andere Produkte – anderes Verhalten – andere Bedarfe



Quelle:
USCALE EV Gebrauchtwagen-Studie 2025

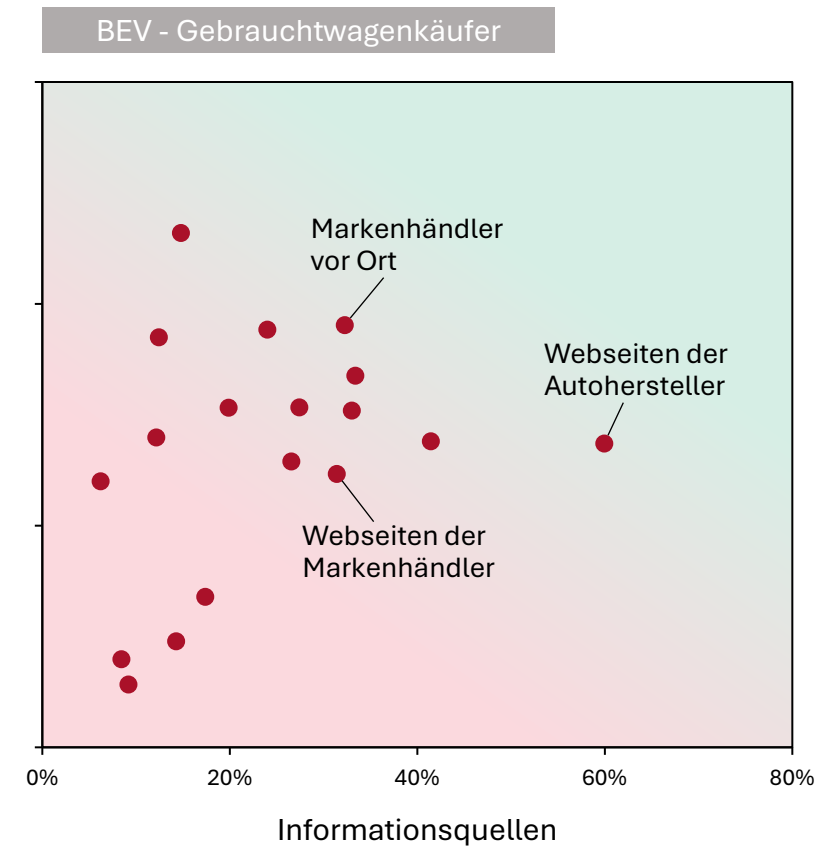
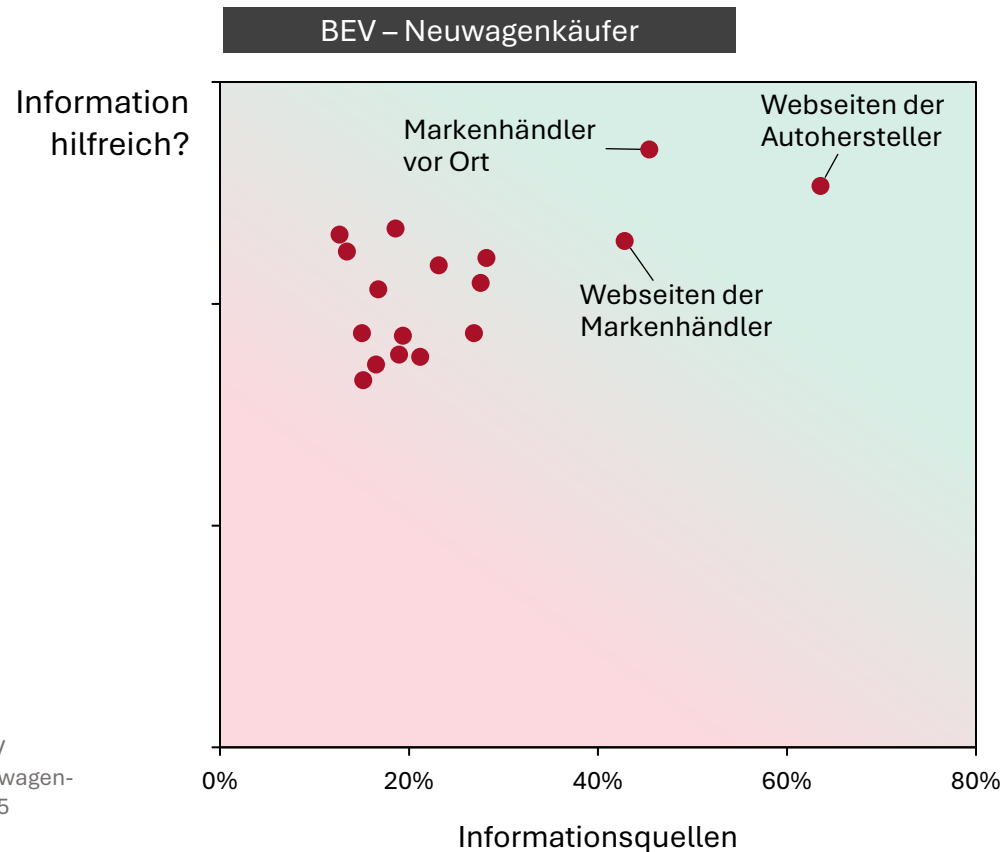
Und was macht der Gebrauchtwagenmarkt?

Andere Informationsbedarfe – die nicht erfüllt werden.

„Wo haben Sie sich überall informiert?“

vs.

„Wie **hilfreich** sind bzw. waren die Informationen, die Sie erhalten haben?“



Quelle:
USCALE EV
Gebrauchtwagen-
Studie 2025

Mein Take-away?

- › E-Autos machen sehr große Fortschritte. Spannend wird es ab echter Performance- und Preisparität.
- › E-Auto-Käufer unterscheiden sich noch lange von Verbrenner-Käufern.
- › Wer nicht laden kann, kauft kein E-Auto. Das ist ein Problem, aber auch eine Chance für Händler.
- › Fahren Sie elektrisch: Nur wer selbst elektrisch fährt, ist glaubwürdig und kann erfolgreich E-Autos verkaufen.



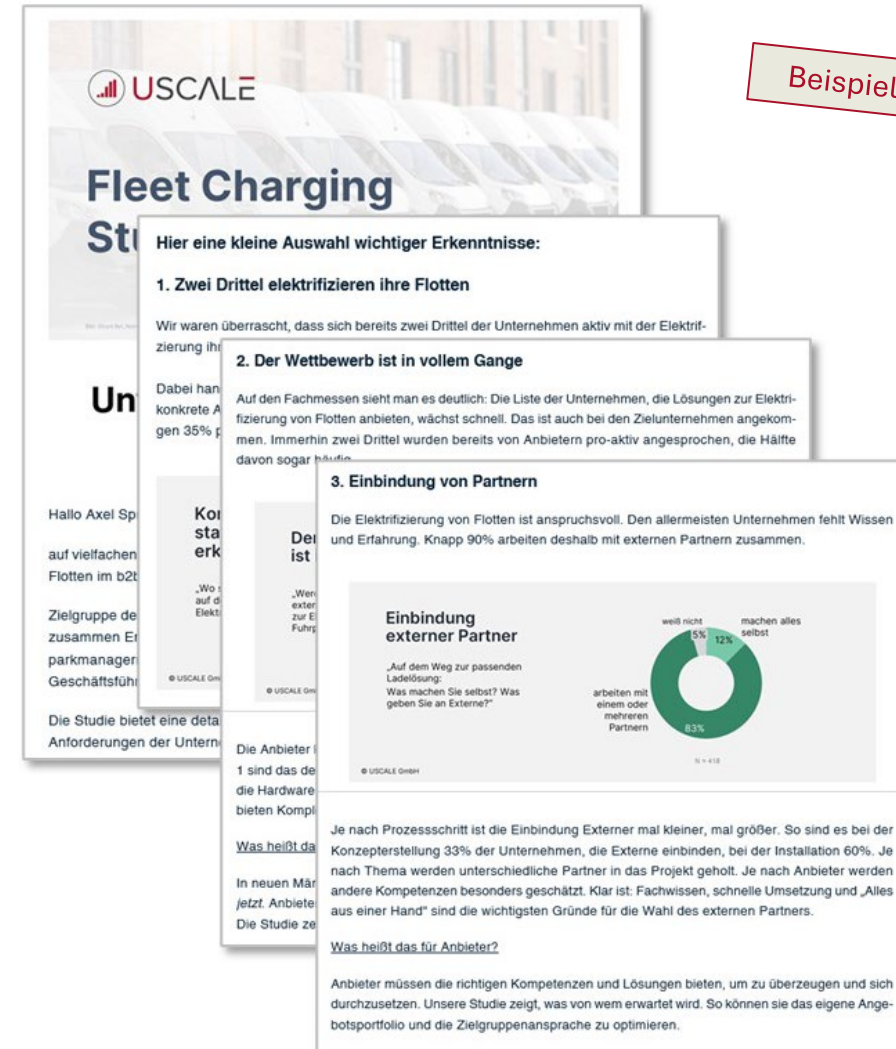
USCALE Studien-Newsletter

Über ein Newsletter-Format informieren wir regelmäßig über die wichtigsten Ergebnisse unserer Studien.

Tragen Sie sich gerne ein, wenn Sie up-to-date bleiben möchten:

<https://uscale.digital/newsletter-zu-uscale-studien-ergebnissen/>

Beispiel



USCALE

Fleet Charging

Hier eine kleine Auswahl wichtiger Erkenntnisse:

- 1. Zwei Drittel elektrifizieren ihre Flotten**
Wir waren überrascht, dass sich bereits zwei Drittel der Unternehmen aktiv mit der Elektrifizierung ihrer Flotten beschäftigen. Dabei haben konkrete Angebote von Anbietern 35% der Unternehmen erreicht.
- 2. Der Wettbewerb ist in vollem Gange**
Auf den Fachmessen sieht man es deutlich: Die Liste der Unternehmen, die Lösungen zur Elektrifizierung von Flotten anbieten, wächst schnell. Das ist auch bei den Zielunternehmen angekommen. Immerhin zwei Drittel wurden bereits von Anbietern pro-aktiv angesprochen, die Hälfte davon sogar mehrfach.
- 3. Einbindung von Partnern**
Die Elektrifizierung von Flotten ist anspruchsvoll. Den allermeisten Unternehmen fehlt Wissen und Erfahrung. Knapp 90% arbeiten deshalb mit externen Partnern zusammen.

Einbindung externer Partner

„Auf dem Weg zur passenden Ladelösung: Was machen Sie selbst? Was geben Sie an Externe?“

Kategorie	Anteil
arbeiten mit einem oder mehreren Partnern	83%
weiß nicht	15%
machen alles selbst	12%

Die Anbieter...
1 sind das de...
die Hardware...
bieten Komple...

Was heißt das

In neuen Mär...
jetzt. Anbieter...
Die Studie ze...

Je nach Prozessschritt ist die Einbindung Externer mal kleiner, mal größer. So sind es bei der Konzepterstellung 33% der Unternehmen, die Externe einbinden, bei der Installation 60%. Je nach Thema werden unterschiedliche Partner in das Projekt geholt. Je nach Anbieter werden andere Kompetenzen besonders geschätzt. Klar ist: Fachwissen, schnelle Umsetzung und „Alles aus einer Hand“ sind die wichtigsten Gründe für die Wahl des externen Partners.

Was heißt das für Anbieter?

Anbieter müssen die richtigen Kompetenzen und Lösungen bieten, um zu überzeugen und sich durchzusetzen. Unsere Studie zeigt, was von wem erwartet wird. So können sie das eigene Angebotsportfolio und die Zielgruppenansprache zu optimieren.



SCALE YOUR USER
SCALE YOUR BUSINESS



Dr. Axel Sprenger

Geschäftsführer
USCALE GmbH

mail	axel.sprenger@uscale.digital
fon	+49 172 - 1551 820
web	www.uscale.digital
post	Silberburgstraße 112 70176 Stuttgart