

La Satisfacción de Servicio al Cliente mejora en México a pesar de la pandemia, de acuerdo con J.D. Power.

Mazda ocupa en México el primer lugar en Satisfacción de Servicio a Largo Plazo 2021.

CIUDAD DE MÉXICO: 9 de septiembre de 2021 - La pandemia de COVID-19 afectó la cantidad de visitas de servicio realizadas por propietarios de vehículos, lo que redujo las visitas a las instalaciones de Distribuidores Autorizados y Talleres Independientes. Según el estudio de Satisfacción de Servicio a Largo Plazo 2021 de J.D. Power "Mexico Customer Service Index – Long-Term (CSI-LT)" publicado hoy, los clientes encontraron esas visitas más satisfactorias a pesar de la disminución en las visitas de servicio totales y las órdenes de trabajo. También es notable que el mercado de servicio es más grande y está proporcionando más ingresos a las instalaciones de servicio de los Distribuidores y Talleres Independientes, aunque estos últimos pueden tomar medidas simples y económicas para lograr una satisfacción del cliente aún mayor.

"La pandemia amenazó con afectar el negocio de servicio automotriz, pero tanto los Distribuidores Autorizados como los Talleres de servicio Independientes lograron aumentar sus ingresos", mencionó **Gerardo Gómez, Director General y Country Manager de J.D. Power de México**. "Si bien la satisfacción aumenta, los proveedores de servicios deben estar atentos para mantener su enfoque y continuar mejorando año tras año a medida que se enfrentan a retos cada vez más complejos en el mercado".

Ahora en su tercer año, el estudio es un análisis integral de la experiencia de servicio entre los propietarios de vehículos de 3 a 12 años el cual evalúa la satisfacción del cliente con su Distribuidor Autorizado o Taller Independiente, examinando cinco factores clave (en orden de importancia): calidad en el servicio (27%); asesor de servicio (22%); iniciación de servicio (19%); instalaciones de servicio (17%); y entrega del vehículo (15%). La satisfacción se calcula en una escala de 1000 puntos.

El estudio encuentra que incluso con menos servicio, tanto los Distribuidores Autorizados como los Talleres Independientes están generando más ingresos y aumentando el tamaño del mercado de posventa en México. Las instalaciones de los Distribuidores Autorizados experimentaron una ligera reducción a 1.1 visitas en 2021, de 1.3 en 2020, mientras que los Talleres Independientes tuvieron una mayor disminución, a 1.6 visitas de 2 hace un año. A pesar de las reducciones, los Distribuidores Autorizados y Talleres Independientes vieron un aumento en el costo por orden de reparación del 13% y 29%, respectivamente.

Este año, los clientes tuvieron una mayor satisfacción con las operaciones de servicio de los Distribuidores Autorizados y de los Talleres Independientes. **Los propietarios de vehículos de 3 a 12 años están más satisfechos que hace un año** en los cinco factores. Si bien, los Talleres Independientes están cerrando la brecha en la satisfacción del servicio con respecto a las operaciones del Distribuidor Autorizado, su satisfacción general está por detrás de la de los Distribuidores Autorizados en 32 puntos (797 frente a 829, respectivamente).

A continuación, se presentan algunos hallazgos clave del estudio de 2021:

- **Los Distribuidores Autorizados pueden mejorar la satisfacción sin invertir dinero:** la prestación de los servicios más simples puede ayudar a los Distribuidores a mejorar la satisfacción del cliente sin

gastos adicionales. Por ejemplo, **regresar el automóvil de un cliente con la misma configuración que tenía cuando lo trajo puede aumentar la satisfacción en 49 puntos. Proporcionar una cita de servicio el día deseado tiene un impacto aún mayor en satisfacción. Cuando un cliente no puede conseguir una cita el día que desea, la satisfacción cae 82 puntos.** Si los clientes sienten que no se les mantiene informados sobre el estado de su vehículo, la satisfacción cae 16 puntos.

- **El precio sigue siendo una ventaja clave para los Talleres Independientes:** si bien las visitas a los Distribuidores Autorizados disminuyeron este año, principalmente debido a la pandemia, el gasto en esas visitas no lo hizo. Sin embargo, sucedió lo mismo tanto en las instalaciones de los Distribuidores Autorizados como en las de los Talleres Independientes. El gasto por visita de servicio a un Distribuidor Autorizado aumentó un 13% a partir del 2020, y en Talleres Independientes aumentó un 29%. **En general, la factura del servicio en las instalaciones de un Distribuidor Autorizado es un 45.8% más alta que en un Taller Independiente.** A medida que pasa el tiempo y las garantías de un vehículo expiran, los clientes continúan abandonando el servicio del Distribuidor Autorizado por otros proveedores de servicio que son menos costosos. Alrededor del 78% de los propietarios de vehículos originales año modelo 2017-2018 llevan su vehículo a un Distribuidor Autorizado, mientras que solo el 43% de los propietarios de vehículos año modelo 2009-2014 lo hacen.
- Los Distribuidores Autorizados cobran más por los tipos de servicio más comunes: **el servicio del Distribuidor Autorizado cuesta hasta un 91% más que el trabajo similar proporcionado por un Taller Independiente.** Los precios por cambio de lubricante / cambio de aceite / filtro, trabajo de frenos y alineación de llantas son al menos un 61% más altos en las instalaciones de un Distribuidor Autorizado que en un Taller Independiente. Solo los precios del mantenimiento, reparación o reemplazo de llantas del Distribuidor Autorizado son similares a los de los Talleres Independientes.

Las Marcas mejor evaluadas

Mazda ocupa el lugar más alto en satisfacción general con una puntuación de 854. **Volkswagen** (842) ocupa el segundo lugar y **Honda** (836) el tercero.

El Estudio de Satisfacción de Servicio a Largo Plazo 2021 (CSI-LT) se basa en las evaluaciones de 2,925 entrevistas con propietarios de vehículos nuevos y de segundo uso en México que tienen entre 3 y hasta 12 años de antigüedad. El estudio se realizó de mayo a julio 2021.

Acerca de J.D. Power

J.D. Power es líder a nivel global en información sobre el consumidor, servicios de consultoría y análisis de datos e información. Pionero en el uso de "big data", inteligencia artificial (IA) y capacidades de modelado algorítmico para comprender el comportamiento del consumidor, J.D. Power ha ayudado a sus clientes a mejorar la satisfacción de sus consumidores a través del crecimiento de sus negocios y mejorando su rentabilidad. Las empresas líderes del mundo en las principales industrias confían en J.D. Power para guiar sus estrategias de cara al cliente.

J.D. Power tiene oficinas en Norteamérica, Europa y Asia Pacífico. Para obtener más información sobre las ofertas comerciales de la empresa, visite <https://mexico.jdpower.com/>.

Contactos de relaciones con los medios

Fabiana Duran; Ciudad de México; +52 55 1012 0885; fabiana@mediaroom.mx

Jair Montes de Oca, J.D. Power; Ciudad de México; +5255 7940 9174; jair.montes@jdpa.com

Geno Effler, J.D. Power; ESTADOS UNIDOS.; 714-621-6224; media.relations@jdpa.com

Acerca de J.D. Power y las reglas de publicidad / promoción www.jdpower.com/about-us/press-release-info

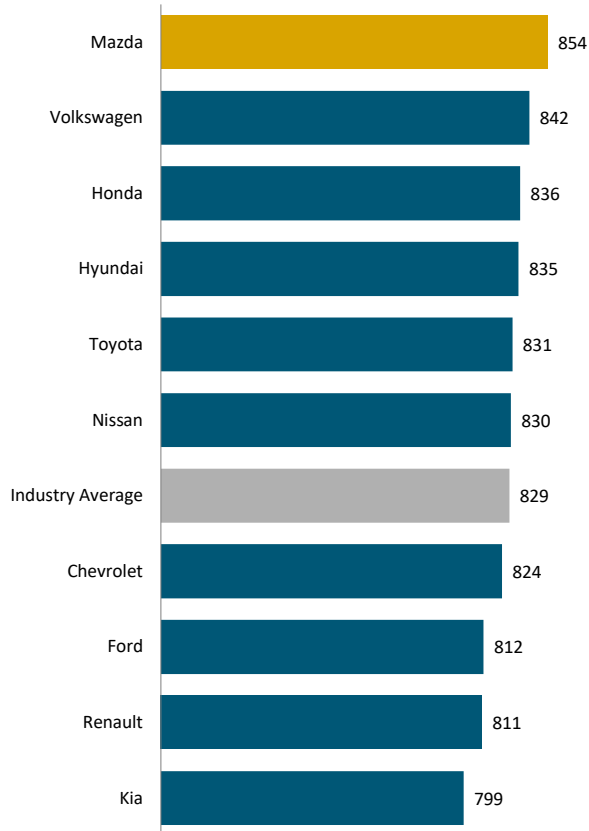
Field Code Changed

J.D. Power Estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo 2021 (CSI-LT)SM

Resultados del Índice de Satisfacción

(Basado en una escala de 1,000 puntos)

Visitas a Distribuidores Autorizados



Fuente: J.D. Power Estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo 2021 (CSI-LT)SM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir identificadas por un enunciado identificando a J.D. Power como la fuente de información, así como especificar el estudio del que fueron extraídas. Las clasificaciones se basan en evaluaciones numéricas y no necesariamente en importancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin previo consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.