

Distribuidores y Talleres Independientes se Disputan la Mitad del Mercado de Servicios Automotrices en México, de acuerdo con J.D. Power

Toyota ocupa el Primer Lugar en Satisfacción de Servicio a Largo Plazo por Segundo Año Consecutivo

CIUDAD DE MÉXICO: 19 de julio de 2023 — La brecha en la satisfacción del cliente de servicio entre los distribuidores autorizados y los talleres independientes se reduce a 28 puntos (en una escala de 1,000 puntos) este año, de acuerdo con el **Estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo en México 2023 de J.D. Power (CSI-LT)SM**, dado a conocer hoy. La satisfacción del cliente con los distribuidores autorizados es de 872 en comparación con 844 para los centros de servicio independientes. Si bien los talleres independientes están acortando distancia, siguen obteniendo menos puntos que los distribuidores en los cinco factores del estudio.

Al mismo tiempo, el 50% de los propietarios de vehículos no muestra fidelidad ni a los distribuidores autorizados ni a los talleres independientes, lo que presenta un mercado en el que todo está en juego. Estos propietarios de vehículos alternan entre los dos proveedores de servicios automotrices, sin embargo, el porcentaje de negocio de los distribuidores autorizados aumentó 3 puntos porcentuales año tras año. De acuerdo con el tipo de servicio que necesitan, los propietarios muestran una preferencia a visitar a los distribuidores autorizados para trabajos más complejos que a los talleres de servicio independientes, como son calefacción/ventilación/aire acondicionado (11.3% de los trabajos del distribuidor); llamadas a revisión (10.4%); reparación de colisiones (6.9%); y sistema de audio/entretenimiento (5.1%). Los propietarios que alternan proveedores de servicios optan por llevar su vehículo a talleres independientes para reparaciones más básicas, como cambio de lubricante/aceite/filtro (65.5%), cambio de neumáticos (21.3%) y reparación de neumáticos (16.2%).

“El negocio de servicios automotrices en México es extremadamente competitivo; tanto los distribuidores autorizados como los talleres independientes se disputan la mitad del mercado”, dijo **Gerardo Gómez, director general de J.D. Power de México**. “Aunque la satisfacción es similar entre los clientes de ambos, aquellos clientes que no son leales a un proveedor de servicio en particular enfatizan que tanto los distribuidores autorizados como los talleres de servicio independientes deben prestar mucha atención a lo que más les importa a los clientes para conquistarlos. Mejoras simples en las instalaciones u ofrecer la programación de la cita de servicio a través de una aplicación de mensajería móvil y notificar a los clientes sobre la finalización del servicio pueden ayudar con la adquisición y retención de clientes.”

Según el estudio, a medida que los conductores alcanzan los niveles de desplazamiento en México previo a la pandemia, el negocio de servicios y mantenimiento regular a los vehículos se contrae. El importe total que los clientes están gastando en el mantenimiento de su vehículo durante el año disminuye un 27% con respecto a hace un año. La reducción en el gasto general está influenciada por una disminución del 11% en el número total de visitas a los centros de servicio, llegando a 3.17 visitas por año frente a 3.41 visitas en el 2022.

A continuación, algunos de los principales hallazgos del estudio de 2023:

- **Los propietarios de vehículos están más satisfechos cuando se les avisa de las necesidades de mantenimiento de su vehículo:** Una notificación del distribuidor informando al propietario de su próximo servicio mejora la satisfacción en 28 puntos en comparación con que el propietario revise el calendario de mantenimientos programados. Los propietarios están más satisfechos cuando los

distribuidores son proactivos y se ponen en contacto con ellos (893) que cuando los propietarios tienen que revisar la agenda de mantenimientos de fábrica para saber cuándo debe realizarse el próximo servicio (865). En la actualidad los distribuidores sólo ofrecen este tipo de asesoramiento el 16% de las veces. “Se trata de una gran oportunidad para que los distribuidores se mantengan en contacto con los propietarios y mejoren los niveles de satisfacción de su servicio” afirma Gómez.

- **La satisfacción mejora al concretar una cita a través de una aplicación:** Ofrecer la opción de concretar una cita de servicio mediante una aplicación de mensajería móvil en lugar de una llamada telefónica puede ayudar a los distribuidores a mejorar la satisfacción del cliente en 25 puntos.
- **Ofrecer alternativas de transporte es importante:** Una novedad en el estudio es la medición de los distribuidores y talleres independientes que ofrecen transporte a los propietarios mientras su auto está en servicio. Los clientes de los distribuidores están 32 puntos más satisfechos cuando se les ofrece transporte, pero esto sólo ocurre el 42% de las veces. Cuando se ofrece transporte a los clientes de talleres independientes, la satisfacción aumenta 29 puntos, pero el transporte sólo se ofrece el 27% de las veces.
- **Áreas de mejora en la satisfacción:** Cuando un asesor de servicio está enfocado en las necesidades de un cliente - lo que ocurre un 94% de las veces - la satisfacción aumenta 71 puntos. Este indicador clave de desempeño (KPI) es el único factor que ha aparecido entre los 4 primeros KPIs en los últimos cuatro años. Otras áreas en las que la satisfacción ha mejorado notablemente son ofrecer internet (+49 puntos); la limpieza de las instalaciones (+16); y la oferta de amenidades (+15).

Clasificación de las Marcas Automotrices

Toyota ocupa el primer puesto en satisfacción general entre los distribuidores autorizados por segundo año consecutivo, con una puntuación de 913. **Audi** (891) ocupa el segundo lugar y **Mazda** (890) ocupa el tercero.

El Estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo en México 2023 de J.D. Power (CSI-LT)SM, que se encuentra en su quinto año, ha sido rediseñado para centrarse en la experiencia de servicio actual entre los propietarios de vehículos de tres a 12 años de antigüedad. El estudio mide la satisfacción de los propietarios y arrendatarios con los servicios de mantenimiento y reparación ofrecidos en los distribuidores autorizados o talleres de servicio independientes. Evalúa la satisfacción del cliente con su centro de servicio autorizado o independiente examinando cinco medidas clave (por orden de importancia): calidad del servicio (33%); entrega del vehículo (19%); asesor de servicio (18%); iniciación del servicio (15%); e instalaciones de servicio (14%).

El estudio se basa en las evaluaciones de 3,409 entrevistas a propietarios de vehículos nuevos y usados en México que tienen entre tres y hasta 12 años de antigüedad. El estudio se realizó entre octubre de 2022 y febrero 2023.

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 “biga 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

Diana Muñoz, J.D. Power; Ciudad de México; +52 55 7474 4075; diana.munoz@jdpa.com

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

Geno Effler, J.D. Power; U.S.A.; 714-621-6224; media.relations@jdpa.com

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

###

NOTA: Una gráfica a continuación.

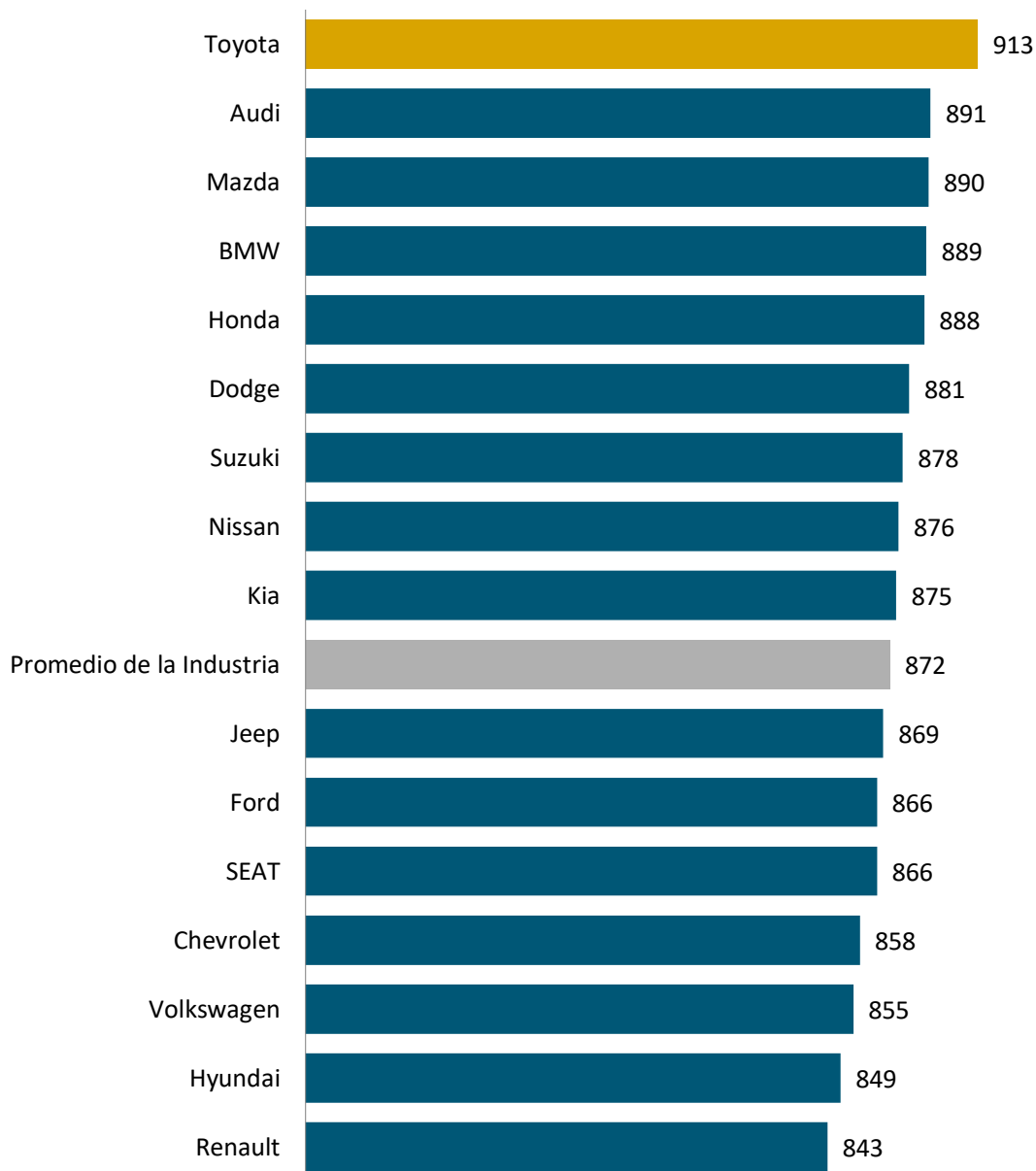
J.D. Power

Estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo 2023 (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 2023 (CSI-LT)SM

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por un enunciado identificando a J.D. Power como el responsable de la información, así como especificar el estudio del que fueron extraídos. 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.