

El costo del servicio se convierte en un factor clave en la satisfacción con el distribuidor a mayor antigüedad del vehículo.**Mazda Obtiene la Puntuación Más Alta en México para la Satisfacción del Cliente en Servicio a Largo Plazo**

CIUDAD DE MÉXICO: 9 de agosto del 2019 – A medida que la antigüedad de los vehículos aumenta y la garantía termina – típicamente entre el cuarto y séptimo año – la mayoría de los dueños de automóviles reducen significativamente las visitas a los distribuidores autorizados de las marcas y comienzan a visitar instalaciones de servicio independientes, de acuerdo con el recién inaugurado estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo (CSI-LT)SM 2019 de J.D. Power México, publicado el día de hoy. Como resultado, es crítico para los distribuidores autorizados enfocarse en proporcionar experiencias satisfactorias en servicio para retener a los clientes durante y después de este periodo de tiempo.

“Los distribuidores están perdiendo una gran oportunidad de retención y adquisición de clientes, debido al sobreprecio de los servicios que ofrecen cuando es muy probable que estos vehículos requieran trabajos más extensos”, expresó **Gerardo Gómez, Director General de J.D. Power de México**. “Cuando los vehículos acumulan años, ellos necesitan más que un simple cambio de aceite. Las refacciones que son cruciales para su óptimo funcionamiento tendrán que ser reemplazadas, y los clientes están buscando la opción más asequible para hacerlo. Al cobrar precios significativamente más altos por estos servicios, los distribuidores no dan a los clientes otra opción que la de buscar los servicios en otro lugar. Particularmente, alrededor del año 7 de propiedad, los dueños de vehículos visitan talleres de servicio independientes más del doble de veces que los clientes que visitan distribuidores autorizados.”

El estudio ofrece un análisis exhaustivo de la experiencia de servicio entre dueños de vehículos de más de 3 años a 12 años de antigüedad y evalúa la satisfacción de los clientes que llevaron su automóvil a servicio en los últimos 12 meses, ya sea a distribuidores autorizados o talleres de servicio independientes, al examinar 5 factores clave (en orden de importancia): calidad del servicio (22%); asesor de servicio (22%); iniciación de servicio (20%); proceso de entrega (18%); e instalaciones (18%). La satisfacción es calculada en una escala de 1,000 puntos.

El estudio encuentra que, aun cuando los clientes visitan instalaciones de servicio independientes más frecuentemente una vez que la garantía del vehículo expira, su satisfacción general con los distribuidores continúa siendo más alta (aumenta 22 puntos para dueños de vehículos de entre 4 y 7 años de antigüedad, y aumenta 50 puntos para dueños de vehículos de ente 8 y 12 años de antigüedad).

A continuación, algunos de los hallazgos más importantes del estudio en su primera edición 2019:

- **La recomendación de trabajo adicional necesario en el vehículo conlleva a niveles de satisfacción más altos, e ingresos adicionales:** cuando los asesores de servicio sugieren trabajo adicional al servicio programado, los clientes de los distribuidores autorizados mencionan tener mayores niveles de satisfacción, especialmente si recibieron recomendación de trabajo adicional necesario en el vehículo (aumenta 95 puntos comparado con los casos cuando el trabajo adicional no es recomendado). De manera general, los clientes de los distribuidores autorizados tienen también mayor satisfacción que los clientes que llevan su auto a talleres de servicio independientemente de si el trabajo adicional fue recomendado o no (+25); si fue recomendado y completado (+46); o recomendado, pero no completado (+38). Adicionalmente, el monto de transacción promedio para los casos de trabajo adicional recomendado y completado, incrementa 12.8% para los distribuidores autorizados (\$2,748 vs. \$2,436 pesos).

- **Bien a la primera:** cuando los clientes pagan más de \$2,000 pesos por un servicio programado, la actividad principal que los distribuidores tienen que asegurar es que el trabajo fue realizado bien a la primera. Cuando esto pasa, 47% de los clientes que pagan un servicio costoso mantienen altos niveles de satisfacción. Solo 10% de los clientes tienen mayor satisfacción cuando el trabajo no es realizado bien a la primera.
- **Las visitas a distribuidores autorizados se reducen con el tiempo:** vehículos entre 8 y 12 años de antigüedad son llevados a un distribuidor autorizado para servicio 75% menos que los vehículos que tienen 3 años o menos de antigüedad. Sin embargo, la satisfacción es más alta entre dueños que llevan su vehículo a un distribuidor autorizado sobre aquellos que lo llevan a un taller independiente.

Las Marcas Mejor Evaluadas

Mazda obtiene la puntuación más alta en satisfacción general con un índice de satisfacción de 823.

Chevrolet se posiciona en segundo lugar con un índice de 822, mientras que **Honda** y **Toyota** empatan en tercer lugar con un índice de 806.

El estudio de Satisfacción del cliente de Servicio a Largo Plazo está basado en las evaluaciones de 2,835 entrevistas con dueños de vehículos con un tiempo de propiedad de entre 37 meses y 144 meses. Las opiniones de propietarios de vehículos se recolectaron entre marzo y mayo del 2019.

J.D. Power es líder a nivel mundial en el conocimiento del consumidor y en servicios de consultoría y análisis de información. Estas capacidades permiten a J.D. Power ayudar a sus clientes a impulsar la satisfacción de sus consumidores, así como el crecimiento y la rentabilidad de sus empresas. Establecido en 1968, J.D. Power cuenta con oficinas en Norteamérica, Sudamérica, Asia Pacífico y Europa.

Contactos de Relaciones Públicas

Brais Alvarez; Ciudad de México; +52 55 5081 2892 / +52 1 55 7474 4074; brais.alvarez@jdpa.com

Fabiana Durán; Ciudad de México; +52 1 55 10120885; fabianaduranp@gmail.com

Geno Effler; Estados Unidos; 714-621-6224; media.relations@jdpa.com

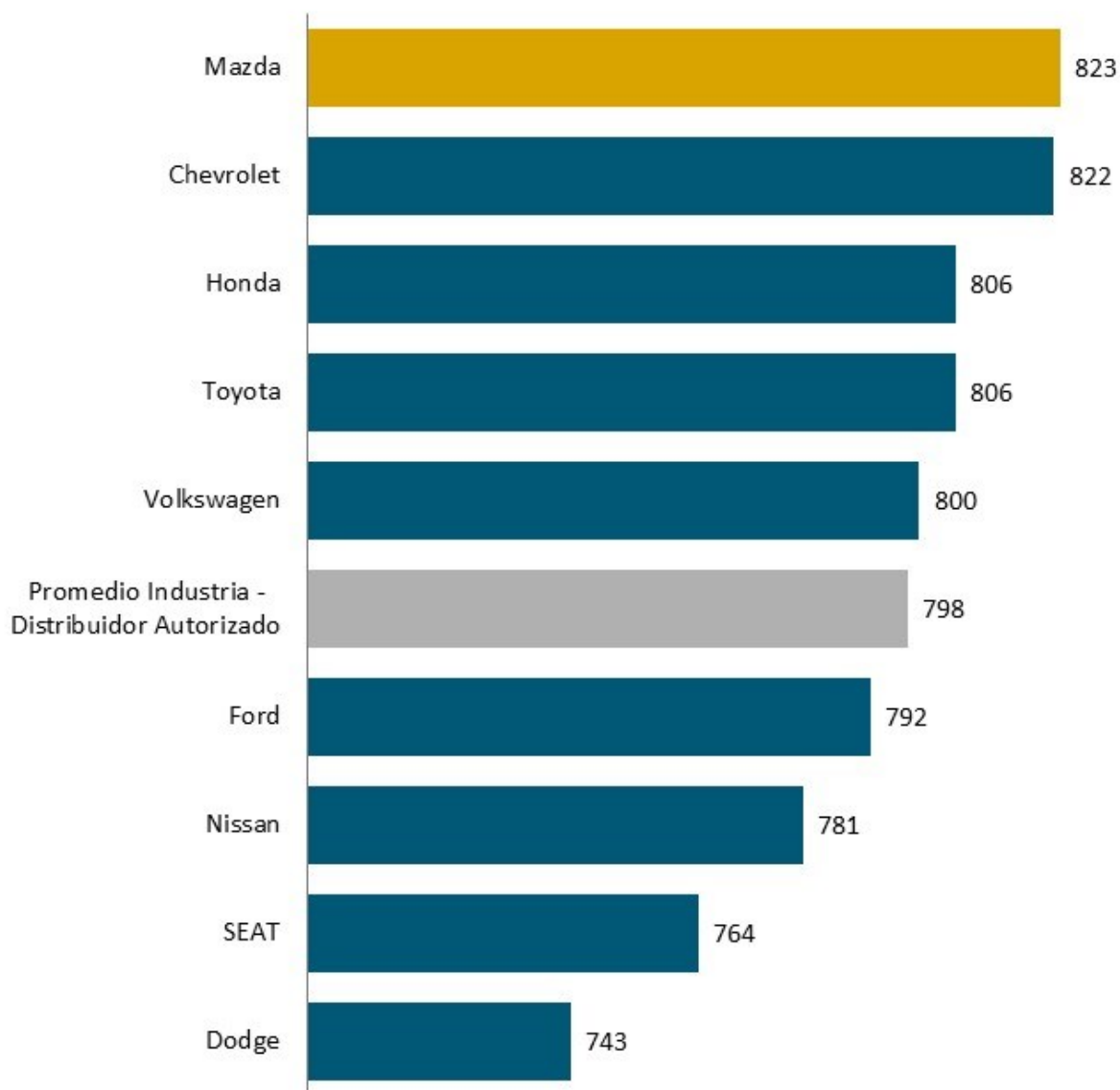
Acerca de J.D. Power, Publicidad/Reglas de Promoción: www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info

###

NOTA: Una gráfica a continuación.

J.D. Power
2019 México Satisfacción del cliente de Servicio a
Largo Plazo (CSI-LT)SM

Índice de Satisfacción de Servicio Ranking – Distribuidor autorizado
(Basada en una escala de 1,000 puntos)



Nota: Incluidas en el estudio pero no listadas debido a no alcanzar la mínima muestra suficiente: Audi, BMW, GMC, Jeep, Mercedes-Benz, MINI, Mitsubishi y Renault

Fuente: J.D. Power 2019 México - Estudio de Satisfacción del Cliente de Servicio a Largo Plazo (CSI-LT)SM

Las imágenes y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para uso de los medios deben ir acompañadas con una referencia identificando a J.D. Power como el que publica y al estudio como fuente del cual se origina la información. La clasificación se basa en las puntuaciones numéricas y no necesariamente en estadística significativa. La información de este comunicado no se puede utilizar para publicidad o ninguna promoción ni tampoco el uso de los resultados de la encuesta de J.D. Power sin previa autorización y consentimiento por escrito por parte de J.D. Power.