



6° FORO AMAVE

DE FRENTE A NUEVOS RETOS

13 OCTUBRE 2022

Impacto de la Satisfacción del Cliente en los Negocios Automotrices

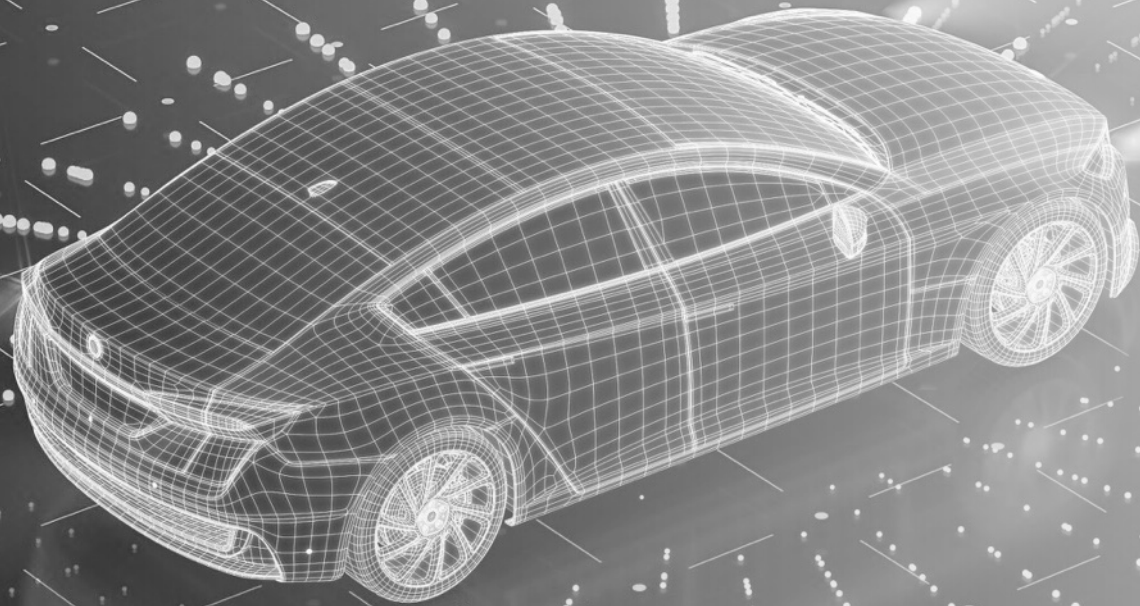


Gerardo Gómez Gálvez
Director General & Country Manager
13/10/2022



“El Futuro de los Negocios
esta en el Servicio Postventa
y la capacidad de poder
entender y relacionarse con
sus clientes”

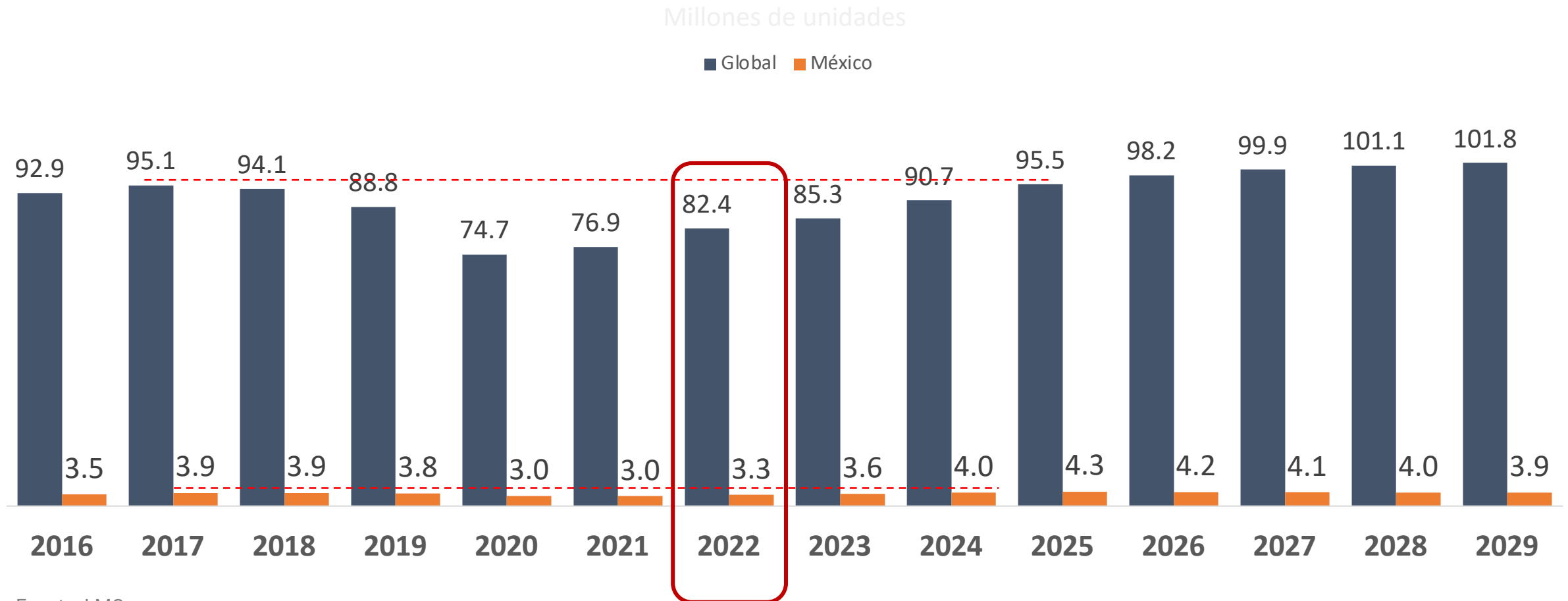
G. Gómez



J.D. POWER | De México
La Industria

Producción México y Global

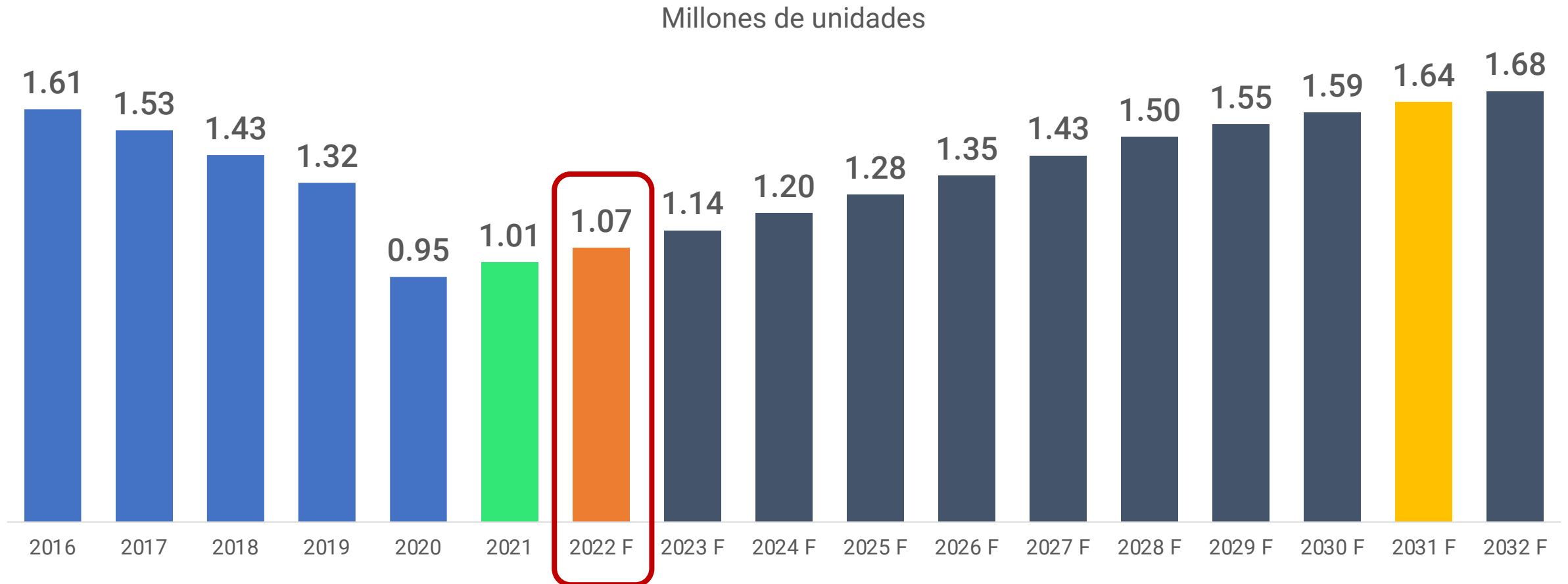
La producción mundial se regresará a los niveles máximos hasta 2025... seguirá el desabasto hasta recuperar los niveles de inventario



Fuente: LMC

Ventas en México en recuperación pero a paso lento...

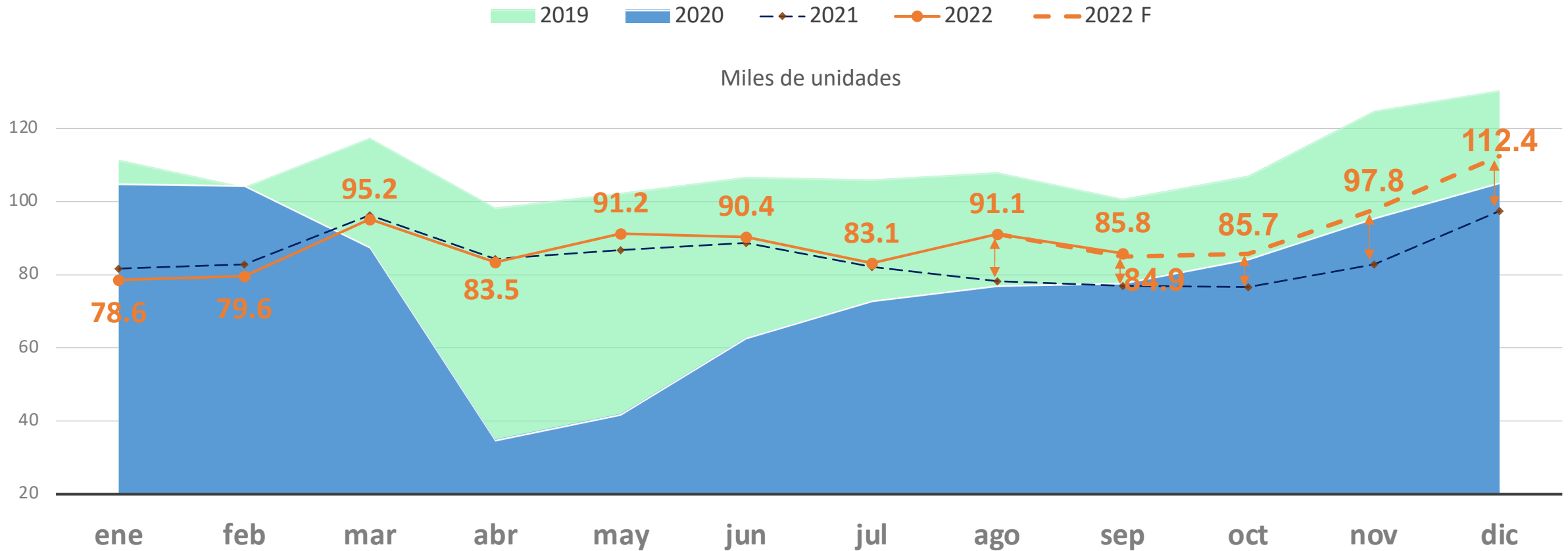
Recuperación a niveles pre-pandemia hasta 2026 y máximo histórico hasta 2031...

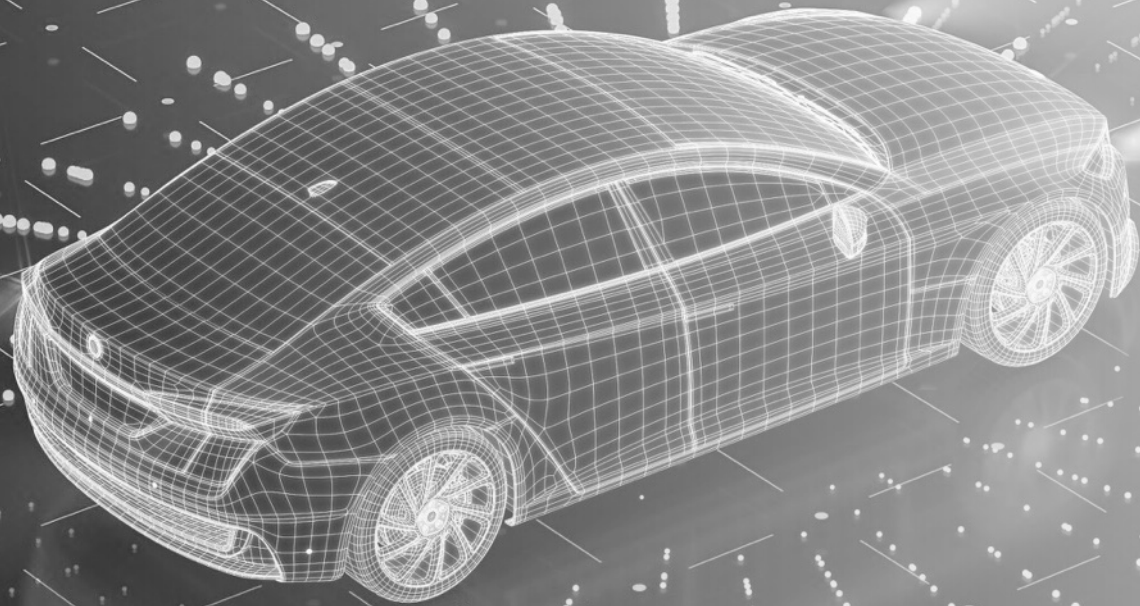


Fuente: INEGI & LMC

Ventas en México apuntando hacia 1.072 M

692,687 unidades acumuladas hasta agosto 2022 **+11,771** vs 2021





J.D. POWER | De México

La Satisfacción

¿Cómo se define la Satisfacción del Cliente?

Desempeño



Expectativas

Satisfacción del Cliente

El Reto... LA PERSONALIZACION

¿De cuantas formas se
Puede ordenar un Café?

Starbucks Ofrece

79,626,240

Combinaciones
Posibles para Ordenar
esta Bebida...



**¡Un Mundo de
Personalización!**

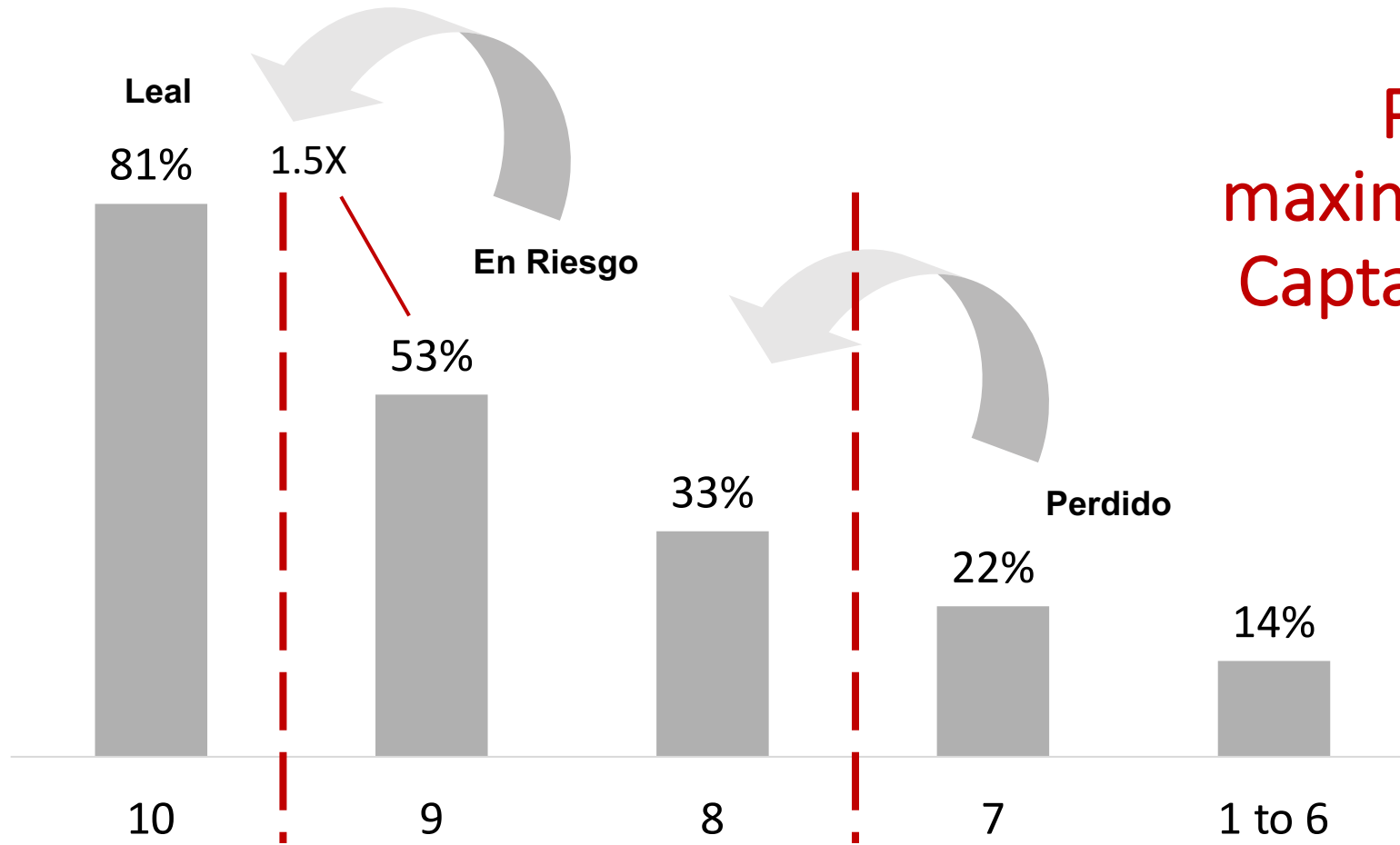
¿Como se define la Satisfacción del Cliente?



Productos y Servicios: rápidos, fáciles y personalizados
Registro previo y seguimiento con medios electrónicos

JD Power CSI – Lealtad

Definitivamente regresara a Servicio



Procesos perfectos maximizan la oportunidad de Captación = mas negocio \$\$

¿Por qué es importante la Satisfacción del Cliente?

Recomendación

n

Número de recomendaciones positivas

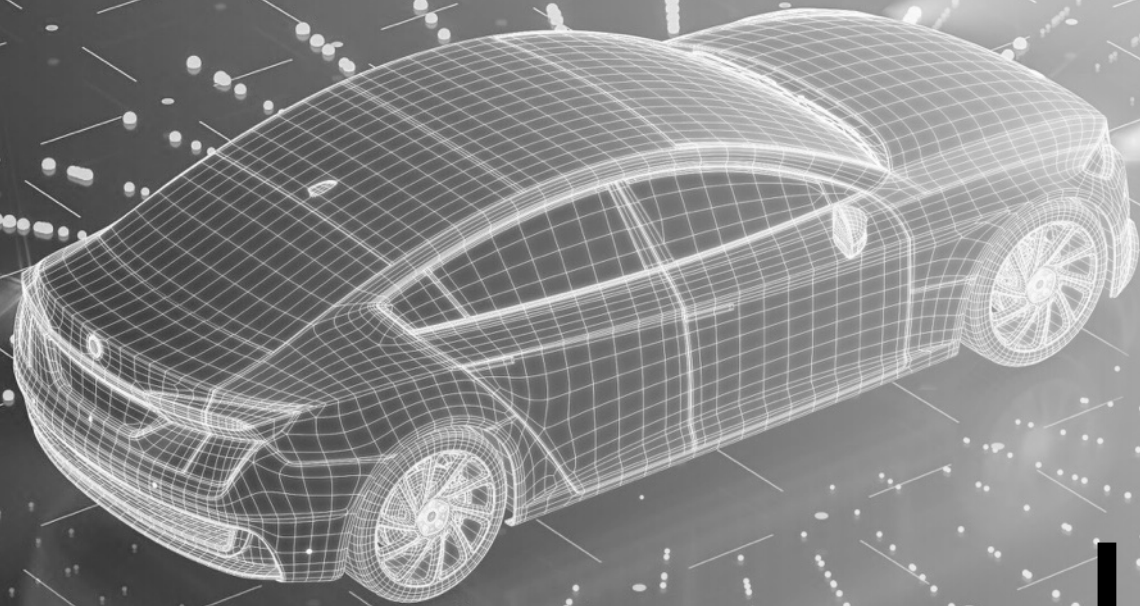
Lealtad

Definitivamente comprará otra vez de la misma marca

Retención

Definitivamente volverá aunque tenga que pagar por el servicio:

Los clientes completamente Satisfechos impactan en el negocio mas de **2X!**



J.D. POWER | De México

Los “Servidores”

Conocimiento
Saber

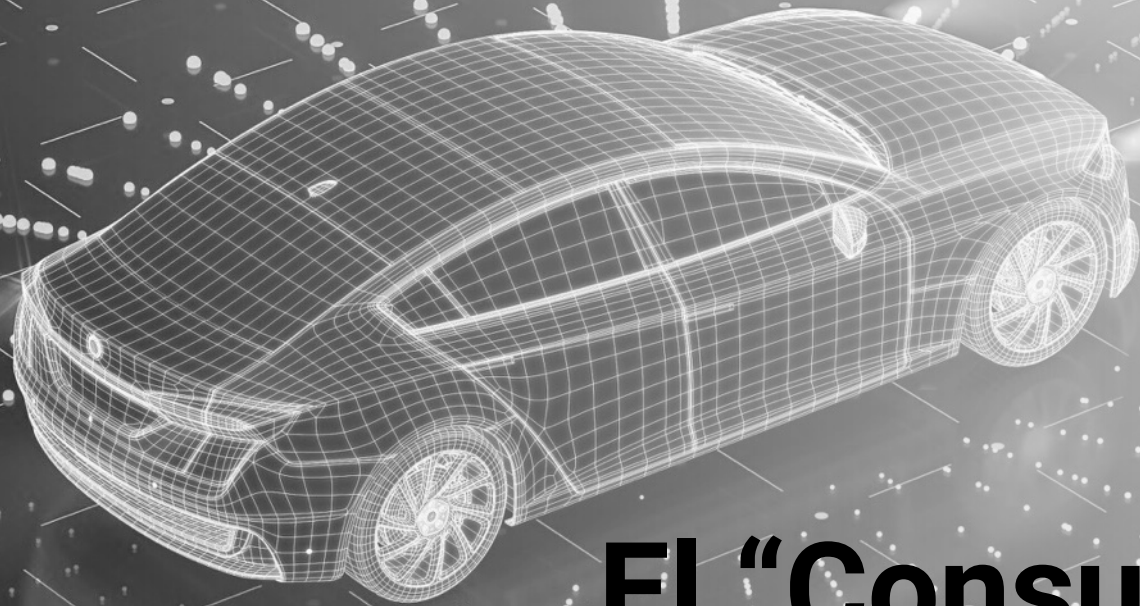


Actitud
Querer

Habilidades
Poder



Cambiar el ser
sorprendentes
por ser útiles



J.D. POWER | De México

El “Consumidor - Cliente”

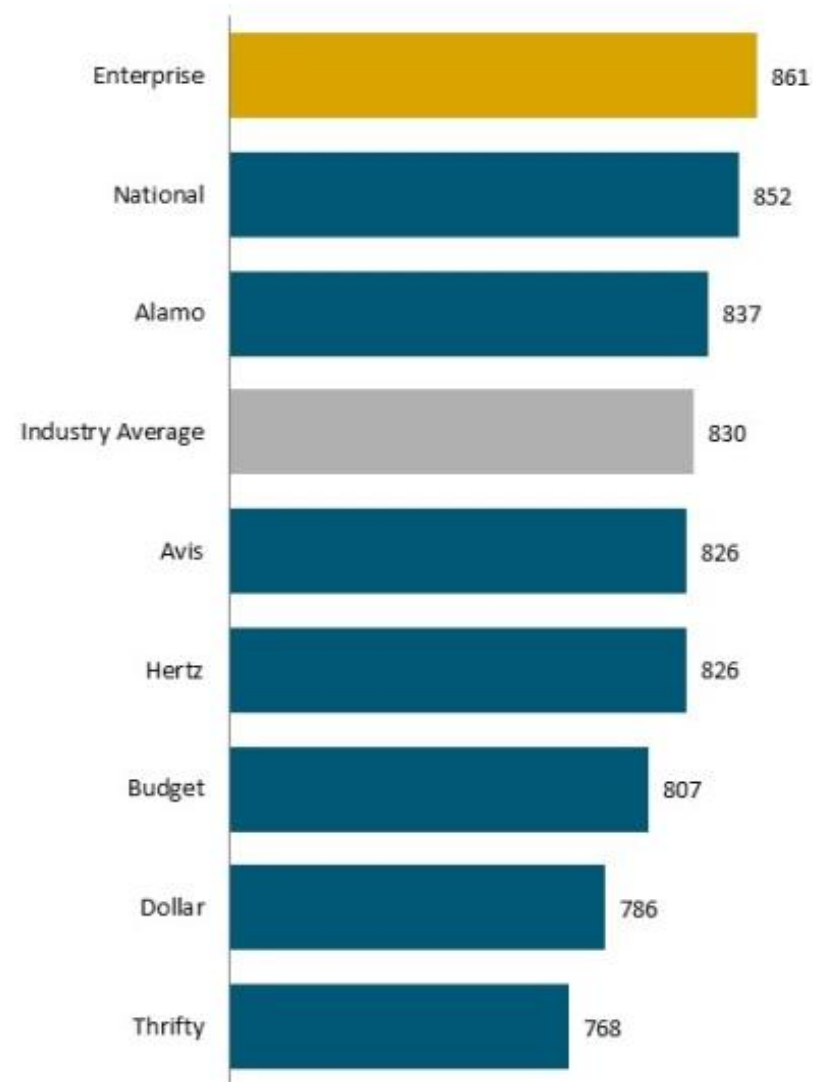
2021 ranking

US Rental Car Estudio Sindicado

J.D. Power 2021 North America Rental Car Satisfaction StudySM

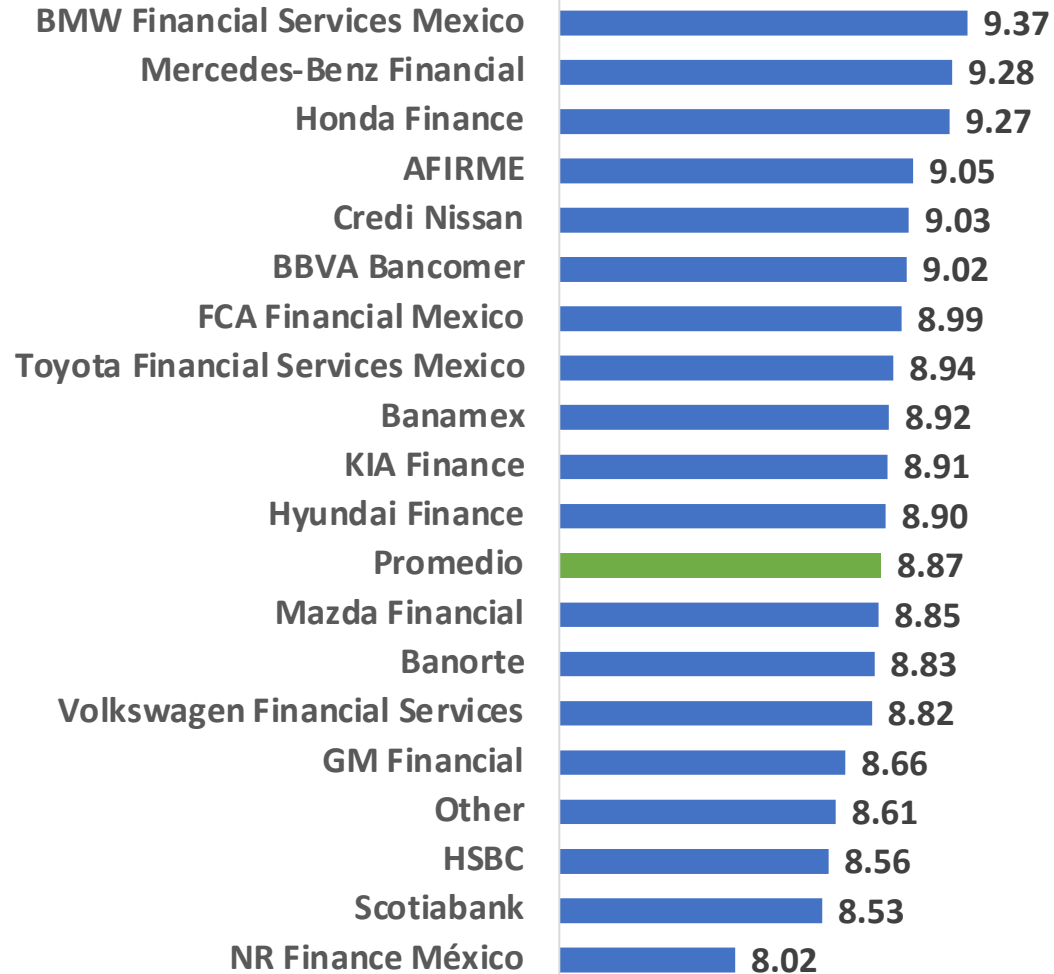
Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

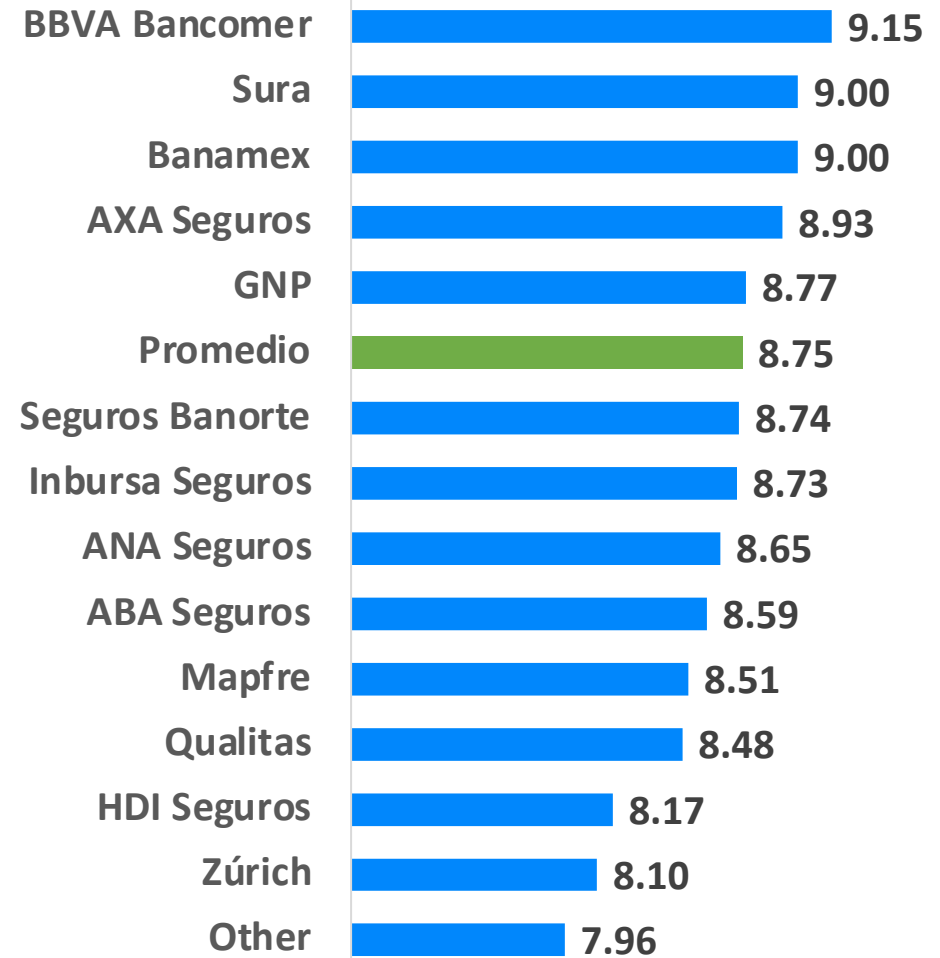


Experiencia con Financieras y Aseguradoras

Financieras



Aseguradoras



67% de los
compradores de autos en
México pertenecen a la
Generación Y...

Y de la **Generación Z** ya son **14%**

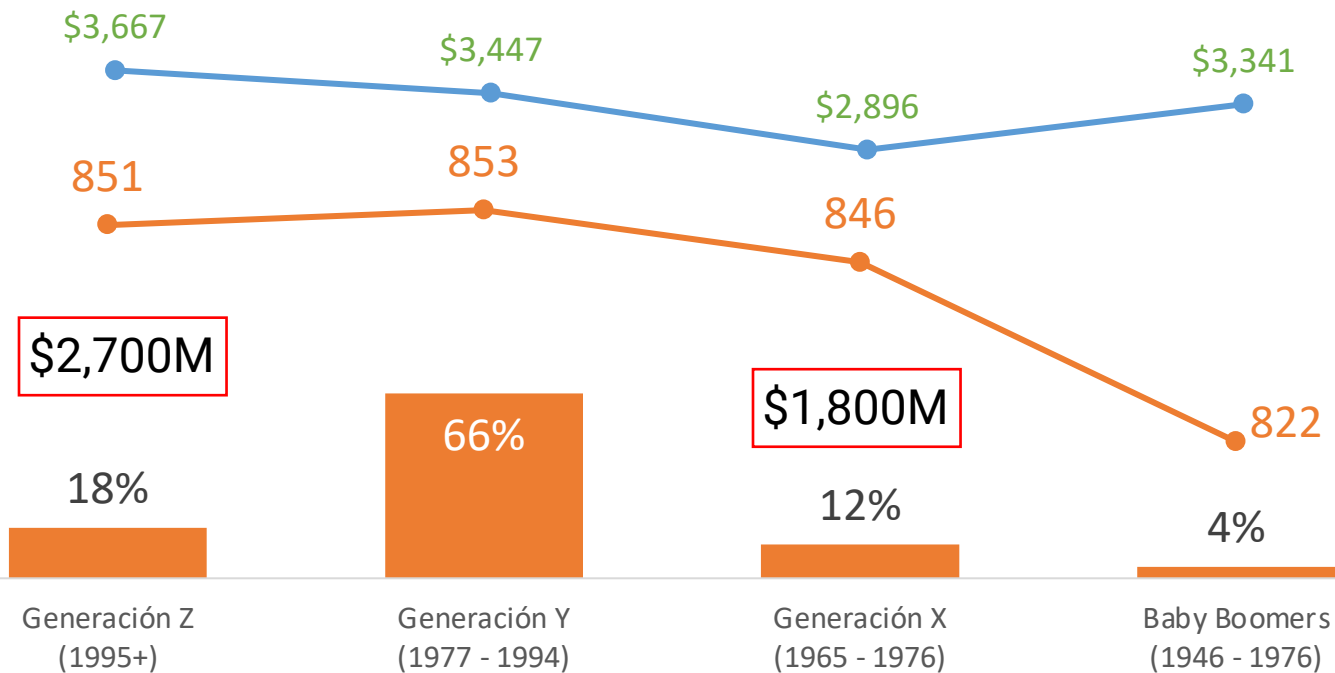


29% de los Compradores de autos Nuevos en México recibe la Atención por parte de un Especialista de Entregas

Mercado por generaciones

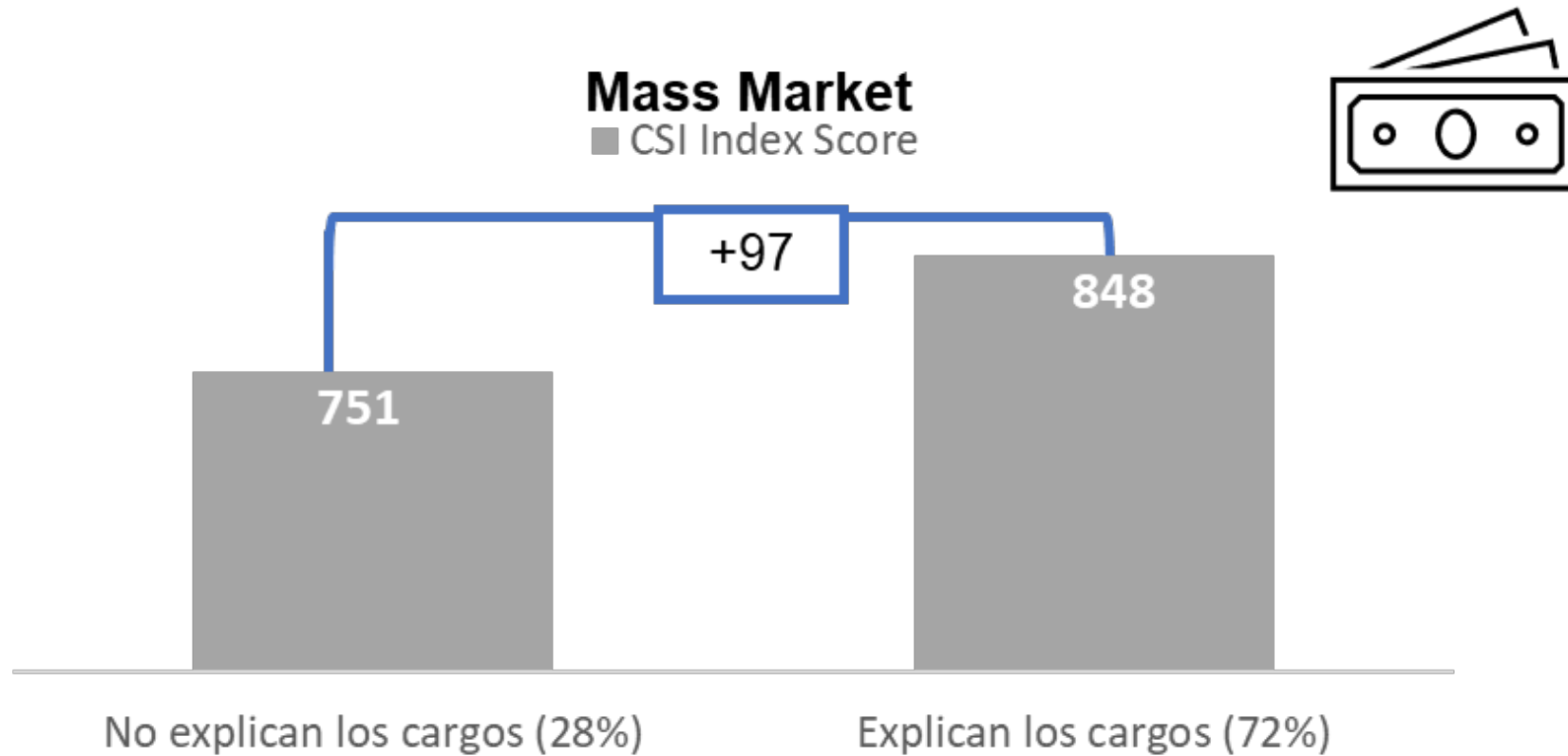
La generación Z es la generación que más invierte en servicio, además de ser la generación que está en crecimiento, superando a la Generación X

■ Distribución ● Índice general ● Precio pagado



92% de los
compradores en México
que visitó la pagina “web”
de la marca considera que
la información es real y
confiable

Suficiente informacion?





Simplifiquen y
atiendan lo que es
importante para los *clientes*
en el **TIEMPO** que ellos
lo esperan

TECH TRENDS





Autonomos:
¿Estamos Listos?

¿Como envisionsan los Consumidores a los Vehículos Autónomos?



En la posición del Conductor en caso de que se requiera



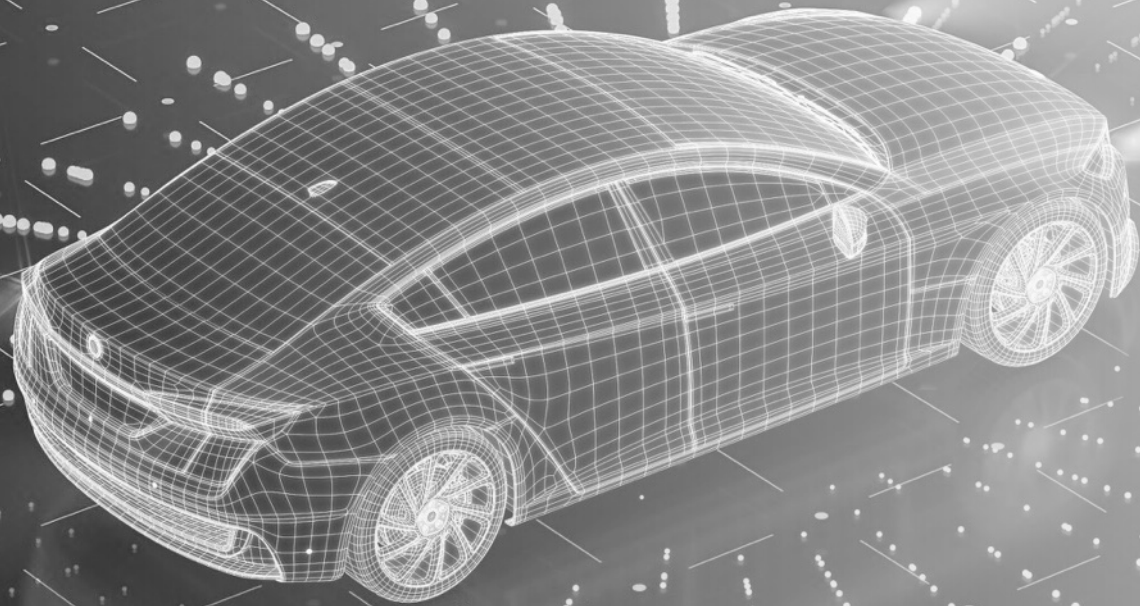
Atentos y Listos para Asumir el Control



Posibilidad de no estar en el vehículo en ciertos momentos



Completamente desconectados de la experiencia de Manejo



J.D. POWER | De México

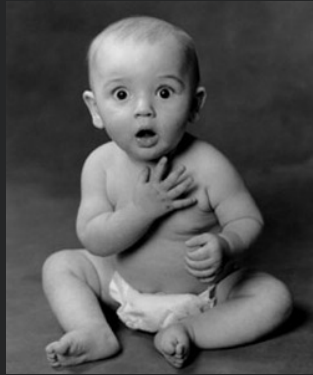
En Resumen...

¿Qué hace una gran experiencia hoy en día?



Personaliza

Conoce a tus Clientes, anticipa sus necesidades y ofrécceles un trato único



Wow!

Entrega lo Inesperado — Después de cumplir lo básico



Conecta

Claramente y Frecuentemente, A través de los medios preferidos de los Clientes



Innova

Utiliza la Tecnología como un conector clave aprovechando la velocidad con certeza y transparencia en cada interacción.



Gente

Grandes personas estan al principio y al final de las grandes experiencias: “Gente - Gente” es requerida

THE TRUSTED VOICE IN THE INDUSTRY

J.D. Power is a leading global data & analytics and consumer intelligence company





J.D. POWER

Gracias!.

Sus preguntas también pueden dirigirlas a:

Gerardo.Gomez@jdpa.com