

HONDA



@Hondamexico
@hondamotos_mx



Honda México
Honda Motos México



@Hondamexico
@honda_motos_mx

COMUNICADO DE PRENSA

Honda recibe reconocimiento en el Estudio de Satisfacción en Ventas de J.D. Power México

- *Honda fue la marca generalista mejor evaluada por los consumidores en el país.*

El Salto, Jalisco. 5 de mayo de 2023.- La empresa de investigaciones de mercado, J.D. Power & Associates, a través de su filial de México, llevó a cabo varios estudios acerca de la industria automotriz del país a lo largo del año, como fueron los estudios de Satisfacción de Ventas y Servicio, así como el de Calidad y Confiabilidad de los Productos.

SSI México 2023

Sales Satisfaction Index Study
Satisfacción con Ventas



Marca Mejor Evaluada
Mercado de Volumen

J.D. POWER De México

El estudio de Satisfacción en Ventas y Servicio se realiza a personas que adquirieron un vehículo en un periodo máximo de 1 año previo, evalúan lo que les gustó y lo que no les gustó de los distribuidores contactados, así como sus impresiones sobre el distribuidor en el que realizaron su compra.

Se llevaron a cabo un total de 3,263 encuestas a compradores de vehículos de 2021 a 2023, con máximo 12 meses de haberlo adquirido, entre octubre de 2022 y febrero de 2023.

De acuerdo a dicho estudio, una de las marcas que destacó entre los diferentes rubros analizados fue **Honda de México**, la cual ocupó este año **el primer lugar** entre las marcas generalistas, con un total de **902 puntos** de un máximo de 1,000. El promedio de la industria entre las marcas generalistas para este estudio fue de 874 puntos.

Los puntos que se analizaron fueron:

- Canal o forma de contacto y de información digital,
- Información brindada a los clientes,
- Instalaciones,
- Ejecutivo de Ventas y personal con el que interactuaron,
- Prueba de manejo,
- Proceso de negociación,
- Papeleo rápido y claro,
- Instalaciones en lo general,
- Así como, la entrega puntual del vehículo adquirido.

Precisamente este último punto, que era la entrega del vehículo el día y a la hora prometida, fue durante la encuesta, el elemento más importante a considerar para los encuestados. Otro punto que destacó fue que el 100% de los encuestados visitó personalmente las agencias para conocer y evaluar los vehículos, además de percibir la atención personalizada que cada distribuidor brindó y en la cual Honda también destacó.

“Agradecemos este reconocimiento, que es muestra patente de nuestro compromiso por brindar la mejor atención durante el proceso de ventas y el mejor servicio al cliente. J.D. Powers es una organización de mucho prestigio y reconocimiento, por lo cual, recibir esta mención de ser la marca número uno en Satisfacción de Ventas y Servicio nos llena de orgullo y nos permite reflexionar sobre lo que hacemos bien y en lo que podemos seguirnos superándonos”, comentó Dai Fujikawa, presidente y CEO de Honda de México.

Por su parte, Gerardo Gómez, director de J.D. Power de México, señaló: “Hay muchas alternativas sobre cómo los distribuidores pueden mejorar la satisfacción del cliente durante la experiencia de compra y una de ellas es a través de la comunicación proactiva. La comunicación clara con los compradores a lo largo de la entrega del vehículo, puede tener un efecto tremendamente positivo en la satisfacción de ventas. Y, comunicarse con los clientes a través de su canal preferido, incluidos los mensajes de texto, puede mantenerlos más satisfechos con el proceso de ventas y menos inclinados a cambiarse a otro distribuidor.”

Desde la llegada de Honda de México al país, hace 30 años, la empresa ha puesto especial énfasis en la atención a los clientes en todas las áreas de los distribuidores. Honda realiza evaluaciones constantes de su atención, servicio y desempeño, para brindar la mejor experiencia de compra. Por esta razón, se ha mantenido entre los primeros lugares en los estudios de satisfacción realizados por organizaciones externas, por lo que se encuentra muy satisfecho con los resultados del estudio de Satisfacción de Ventas y Servicio 2023 de J.D. Powers.