

AUTOMOTRIZ

Las 5 marcas de autos mejor evaluadas por los mexicanos

AXEL SÁNCHEZ
asanchez@elfinanciero.com.mx

RAM, Honda, SEAT, Hyundai y Volkswagen fueron las marcas automotrices mejor evaluadas por atención al cliente en cuanto a la venta de sus unidades en las agencias, según el último estudio de la consultora J.D. Power llamado "Satisfacción del Cliente de Ventas en México 2017".

"Estas marcas tuvieron una mejor valoración porque lograron potenciar sus programas de venta, lo cual se juntó con que firmas líderes (Nissan y General Motors) no han cambiado, lo que disminuyó el promedio de la industria en nivel de satisfacción de 863 a 859 puntos de mil posibles", explicó Gerardo Gómez, director general de J.D. Power México.

En el análisis se destaca que RAM incrementó de 878 a 886 puntos su satisfacción al cliente de mil po-

Se evaluó desde negociación con 26% de importancia; entrega del auto con 21%; instalaciones con 19% y prueba de manejo con 16%

sibles, y así sostuvo el primer lugar que obtuvo en 2016; le siguió Honda, que pasó del cuarto al segundo lugar.

SEAT, parte de Grupo Volkswagen, obtuvo la tercera posición al aumentar de 869 a 877 puntos la satisfacción de los clientes; en cuarto lugar estuvo Hyundai, aunque ésta bajó de la segunda posición por reducir su aceptación de parte de los compradores.

Volkswagen logró pasar de la décima a la quinta posición en un año, esto debido a que marcas como Dodge y Toyota perdieron preferencia ante los consumidores mexicanos.

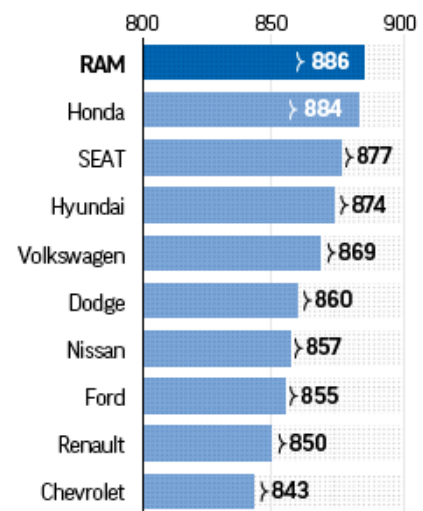
Para este estudio se realizaron 2 mil 768 entrevistas durante el primer trimestre del presente año y se aplicaron a clientes que compraron un auto en los últimos 7 meses.

"Aún hay áreas de oportunidad que necesitan trabajar como las pruebas de manejo, la entrega a

Los mejor calificados

Estas son algunas firmas que atienden mejor a sus clientes a la hora de venderles los vehículos.

► Calificación máxima 1000 puntos



FUENTE: J.D. POWER

tiempo sin necesidad de regresar a los clientes por un papeleo y que les den autos con tanque de gasolina lleno", explicó Brais Alvarez, analista automotriz de J.D. Power.