Contact: Miguel Ceballos

Aaron Guerrero

Stellantis México: Jeep® primer lugar en el Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2022 de J.D. Power

- Jeep es la marca de volumen mejor evaluada por sus clientes en el Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2022 (CSI) de J.D. Power
- El Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2022 (CSI), ahora en su séptimo año, proporciona un análisis completo de la experiencia de servicio entre los propietarios de vehículos de 1 a 3 años y evalúa la satisfacción del cliente con su distribuidor autorizado mediante la examinación de cinco factores clave: calidad del servicio (25%); asesor de servicio (21%); entrega del vehículo (19%); instalación de servicio (17%); e iniciación de servicio (16%)

September 27, 2022, Ciudad de México - Jeep es la marca de volumen mejor evaluada por sus clientes en el Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2022 (CSI) de J.D. Power.

Jeep ocupa el primer lugar en el segmento del mercado de volumen con una puntuación de 882.

El Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2022 (CSI), ahora en su séptimo año, proporciona un análisis completo de la experiencia de servicio entre los propietarios de vehículos de 1 a 3 años y evalúa la satisfacción del cliente con su distribuidor autorizado mediante la examinación de cinco factores clave (en orden de importancia): calidad del servicio (25%); asesor de servicio (21%); entrega del vehículo (19%); instalación de servicio (17%); e iniciación de servicio (16%).

El Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2022 (CSI) se basa en las evaluaciones de 5,429 propietarios de vehículos nuevos de los modelos 2019, 2020 o 2021 que llevaron su automóvil a servicio en los últimos 12 meses a un distribuidor autorizado. El estudio se realizó de marzo a agosto de 2022.

“En Jeep estamos comprometidos en proporcionar a nuestros clientes una experiencia de usuario única, innovando constantemente para mantener las ventajas que nos han convertido en un referente del segmento”, comentó Rafael Paz, director de la marca Jeep en Stellantis México. “La Atención al Cliente es una de las partes más importantes de la experiencia de usuario en Jeep”.

Los resultados del estudio muestran claramente que, incluso en esta era digital, los clientes quieren un trato personalizado. El estudio evalúa nueve diferentes tipos de interacciones entre el personal de servicio del distribuidor autorizado y los clientes, y concluye que, cuando se tiene un mayor número de interacciones se obtienen niveles más altos de satisfacción que cuando esas interacciones están ausentes.

-###-

Additional information and news from Stellantis are available at: https://media.stellantisnorthamerica.com