

Contact: Miguel Ceballos

Aaron Guerrero

## **Stellantis México: Jeep® primer lugar en el Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2023 de J.D. Power por segundo año consecutivo**

- Jeep es la marca de volumen mejor evaluada por sus clientes en el Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2023 (CSI) de J.D. Power
- El Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2023 (CSI), ahora en su octavo año, es un análisis integral de la experiencia de servicio entre propietarios de vehículos de uno a tres años de antigüedad y evalúa la satisfacción del cliente con el distribuidor autorizado mediante la evaluación de cinco medidas clave (en orden de importancia): calidad (31%); instalaciones (20%); iniciación (18%); asesor (17%); y entrega (15%)

September 7, 2023, 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 2023 (CSI) de J.D. Power.

Jeep ocupa el primer lugar en el segmento del mercado de volumen con una puntuación de 900.

El Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2023 (CSI), ahora en su octavo año, es un análisis integral de la experiencia de servicio entre propietarios de vehículos de uno a tres años de antigüedad y evalúa la satisfacción del cliente con el distribuidor autorizado mediante la evaluación de cinco medidas clave (en orden de importancia): calidad (31%); instalaciones (20%); iniciación (18%); asesor (17%); y entrega (15%).

El Estudio del Índice de Servicio al Cliente en México 2023 (CSI) se basa en las evaluaciones de 4,906 propietarios de vehículos nuevos, año modelo 2020, 2021 o 2022 que llevaron su vehículo a servicio a un distribuidor autorizado en los últimos 12 meses. El estudio se realizó desde octubre de 2022 hasta julio de 2023.

“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. “Este reconocimiento por segundo año consecutivo, refleja que la Atención al Cliente es una de las partes más importantes de la experiencia de usuario en Jeep”.

El estudio ha sido rediseñado este año para incluir mayor énfasis en la medición de diferentes tipos de servicios, como valet o visitas de servicio tradicionales. Otras adiciones clave incluyen información más detallada sobre las preferencias del cliente para diversos aspectos de la visita de servicio; factores que impulsan la confianza del cliente en los distribuidores; y razones por las que los clientes eligieron un distribuidor en lugar de un taller independiente para recibir servicio.

-###-

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