Toyota, la marca mejor valorada por sus clientes en España

Toyota Alborán celebra un año más los excelentes resultados

RAMÓN GÓMEZ 13:35 • 27 ENE. 2021

- **Toyota obtiene este reconocimiento en el 'V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente (CX) en España'.**
- **La filosofía de situar al cliente en primer lugar forma parte del ADN de Toyota y es uno de los motores de los altos niveles de calidad de sus productos y servicios.**

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora estratégica Bain&Company han presentado el 'V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente en España' donde se reconoce a **Toyota como la marca mejor valorada por sus clientes en el sector de automoción y una de las dos compañías con mejor puntuación de entre todos los sectores.** Se trata del primer estudio sobre la experiencia de Cliente que analiza la relación de los clientes con las marcas durante la pandemia, momento en el que se ha visto incrementado significativamente el consumo digital. El informe se presentó en diciembre de 2020 y se realizó a partir de la opinión de 20.000 encuestados—usuarios o consumidores de productos y servicios de empresas de 15 sectores seleccionados (automoción, hotelería, informática y electrónica, distribución de moda, formación, bebidas, alimentación, distribución minorista de alimentación y droguería, electrodomésticos, restauración, seguros, transporte, telefonía móvil, banca y energía)—. Por otro lado, se ha completado con otra encuesta realizada a más de 50 directivos de CX, de las principales empresas de los sectores analizados, para conocer su opinión sobre el desarrollo de esta disciplina en las organizaciones.

Para conocer estos resultados, el estudio se ha basado en la medición del **Net Promoter Score (NPS)**, **el indicador de referencia mundial que evalúa la experiencia de cliente**. Las marcas que logran los NPS más altos de su sector, afianzan su reputación y consiguen de forma natural inspirar confianza como marca y fidelizar a sus clientes. En el sector de automoción, Toyota ha obtenido las mejores puntuaciones, lo que supone ser la marca más recomendada por sus clientes superando las expectativas del producto/servicio y con una vinculación emocional por encima de la media. Además, se sitúa como la segunda compañía con mejor valoración de la encuesta con un 50% de NPS.

Las empresas líderes en NPS logran una puntuación claramente superior a la media de su sector en todos los atributos valorados. Además de hacer percibir sus productos y servicios como excelentes (+0,19 por encima de la media), son capaces de superar las expectativas de sus clientes (+0,18) y de generar una experiencia de compra excelente (+0,18). Asimismo, estos líderes han sido capaces de construir una reputación excelente (+0,22 por encima de la media) y de inspirar confianza en sus clientes (+0,19). Concluye el estudio señalando los factores que más valoran los consumidores a la hora de recomendar una marca son el precio, la calidad del producto y la sencillez de la experiencia omnicanal, a través de sus distintos formatos, físico, telefónico, web o App.

Este reconocimiento viene a reforzar y dar valor a la filosofía 'El cliente es lo primero', una prioridad para Toyota desde su fundación, donde cada empleado busca de manera constante la mejora continua con el objetivo de alcanzar los más altos niveles de calidad en los productos y servicios y, por consecuencia, la máxima satisfacción de los clientes y de su experiencia con la marca.

Conclusiones más relevantes del 'V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente en España'

BOLETÍN DE NOTICIAS
Las noticias a primera hora del día y un resumen vespertino de la actualidad en tu e-mail
RECIBIR

Te puede interesar
Vea cómo invertir en Amazon y otras acciones. Solo 250 € podrían generar...
PATROCINADO POR LA REVISTA DE LA RIQUEZA
¡Instala gratis placas solares en tu tejado!
PATROCINADO POR REPSOL
Fallece tres días después de que le tocara El Gordo
El Ejido: trasladado al Poniente un joven con quemaduras tras un incendio
La Junta de Personal Docente denuncia las condiciones laborales de los profesores
Este juego de moda es adictivo
PATROCINADO POR FORGE OF EMPIRES
recomendado por outbrain

más leídas
1 Cajamar pone en venta a precios reducidos más de 3.000 viviendas en Almería
2 Fallece José Antonio Cutillas, el enfermero de todos los vecinos de Huércal
3 Estos son los 62 pueblos almerienses con cierre perimetral desde este miércoles
4 José Gomes pone a la 'unidad B' y vuelve a funcionar
5 El alcalde de Almería pide adelantar el toque de queda y que haya confinamientos