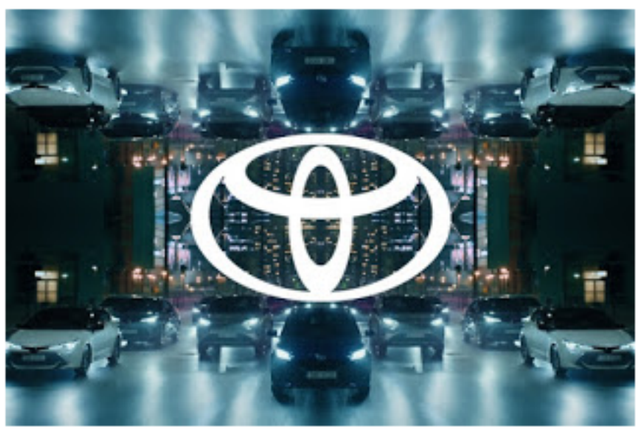
jueves, 28 de enero de 2021

TOYOTA, LA MARCA MEJOR VALORADA POR SUS CLIENTES EN ESPAÑA

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' aquí.

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)

Nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia. Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Además, se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina, para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

Bain & Company

Fundada en 1973, es una consultora global que ayuda a compañías de todos los países y sectores a definir el futuro. Con 59 oficinas en 37 países, trabajan junto a sus clientes como un solo equipo, con el objetivo compartido de lograr resultados extraordinarios, superar a la competencia y redefinir las industrias. Complementan su experiencia personalizada e integrada con un ecosistema vibrante de innovadores digitales para ofrecer resultados mejores, más rápidos y duraderos. Bain está presente en España desde 1994, donde es ahora una de las principales consultoras estratégicas del mercado, asesorando a grandes compañías y estando presente en muchas de las operaciones corporativas más importantes de los últimos años.

Publicado por todomotornoticias.com en 15:00

TODOMOTORNOTICIAS.COM

ESCRIBE: todomotorsevilla@gmail.com

LA ROTONDA

ITV, EN TIEMPOS DE COVID/Sábado, desde las 9 de la mañana

CEDA EL PASO

LUZ V-16/ Domingo desde las 9 de la mañana.

ENTRADAS POPULARES

- LA GAMA AUDI RS, LÍDER DE VENTAS EN EL SEGMENTO DE VEHÍCULOS DE ALTAS PRESTACIONES EN ESPAÑA EN 2020
  Audi lidera el segmento de vehículos deportivos de altas prestaciones en el mercado español con su gama de modelos Audi RS, alcanzando una c...

- LA ROTONDA LEY DE VIDA
  Todomortornoticias, va camino de los diez años de nacimiento. Hemos publicado cerca de cincuenta mil noticias relacionadas con...

- IVECO AFIANZA SU LIDERAZGO COMO FABRICANTE PIONERO EN TECNOLOGÍAS ALTERNATIVAS EN EL EVENTO VIRTUAL DE ANFAC
  Ruggero Mughini, Director de IVECO para España y Portugal, participó en el webinar "Descarbonización de los vehículos industriales y pesados...

- ŠKODA AUTO PRODUJO MÁS DE 750.000 VEHÍCULOS EN SUS PLANTAS CHECAS EN 2020, A PESAR DE LA PANDEMIA DE COVID-19
  El número de vehículos producidos refleja el parón de 39 días y las medidas adoptadas para proteger la salud de los empleados El fabricante ...

- 25 AÑOS FABRICANDO LA FURGONETA VITO EN LA PLANTA MERCEDES-BENZ DE VITORIA, LOCALIDAD A LA QUE DEBE SU NOMBRE
  La primera generación de la furgoneta Vito no sólo marcó el inicio de una nueva era en los vehículos comerciales ligeros de la marca con la ...

- HACIA LA DESCARBONIZACIÓN DE LOS VEHÍCULOS INDUSTRIALES Y PESADOS
  "La industria de la automoción española está plenamente