Toyota, la marca mejor valorada por sus clientes en España

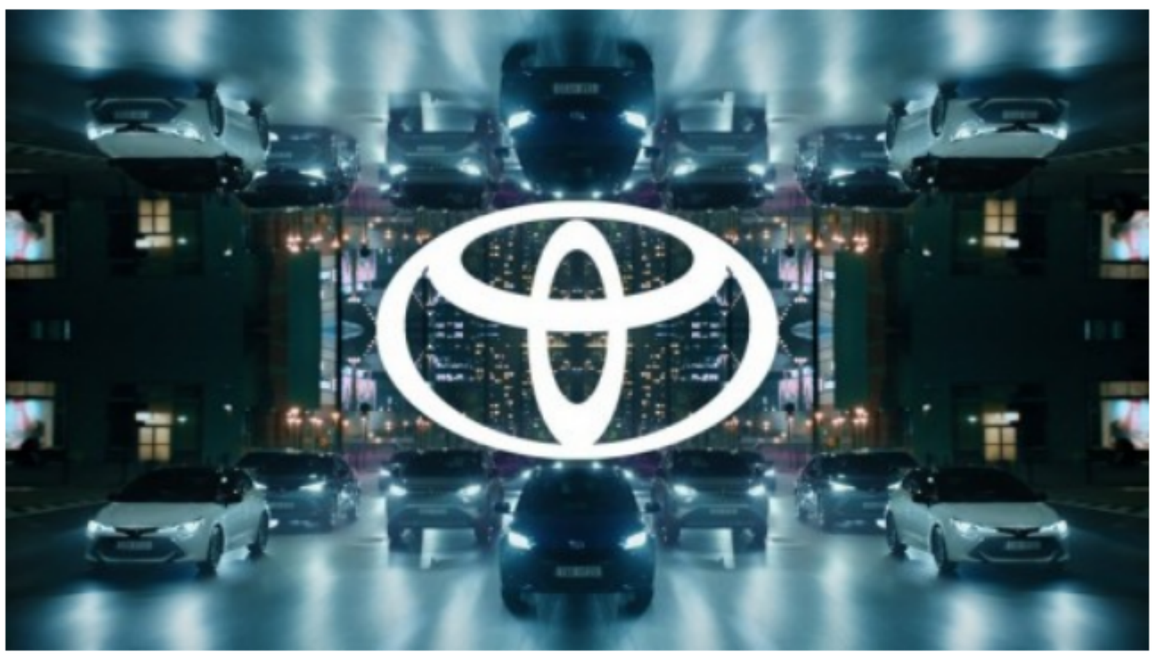
el 1/27/2021 12:30:00 p. m.

Toyota, la marca mejor valorada por sus clientes en España según el 'V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente (CX) en España' ya que la filosofía de situar al cliente en primer lugar forma parte del ADN de la marca 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.



Toyota, la marca mejor valorada por sus clientes en España

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.

Así,que Toyota, la marca mejor valorada por sus clientes en España según el 'V Informe de Estado de Madurez de la Experiencia de Cliente (CX) en España' ya que la filosofía de situar al cliente en primer lugar forma parte del ADN de la marca y es uno de los motores de los altos niveles de calidad de sus productos y servicios.

Follow by Email

Dirección de correo

Recibir notificaciones por correo el

Entradas populares

BlackBerry y Baidu impulsarán la tecnología de conducción autónoma de próxima generación

BlackBerry amplía su asociación con Baidu para impulsar la tecnología de conducción autónoma de próxima generación En concreto, BlackBerry ...

El boom verde hará que varias empresas se disparen en bolsa en 2021

Boom verde hará que varias empresas se disparen en bolsa en 2021 según FN Media Group que presenta un comentario sobre el mercado de Oilprice.com donde destaca ...

El Audi Q5 Sportback y el SQ5 Sportback TDI llegarán al mercado en el prmer semestre 2021

El Audi Q5 Sportback que es el su tercer vehículo utilitario crossover, o CUV de la marca y el SQ5 Sportback TDI de tres litros ofrece una potencia concentrada de 251 ...

Iberdrola y Porsche se unen para promover en España la recarga ultrarrápida del vehículo eléctrico

Iberdrola ,socio estratégico de Faconauto y Porsche se unen para promover la recarga ultrarrápida del vehículo eléctrico en España para impulsar la electrificaci ...