



Porsche obtiene el primer lugar en el estudio del Índice de Servicio al Cliente 2021 de J.D. Power

11/03/2021 Los clientes de Estados Unidos otorgaron a Porsche la clasificación más alta entre las marcas premium.

Porsche y sus concesionarios obtuvieron un importante reconocimiento por superar continuamente la experiencia del servicio de sus clientes. En el estudio del Índice de Servicio al Cliente (CSI) 2021 de J.D. Power, el fabricante de autos deportivos ocupó el primer lugar entre las marcas premium por segunda vez en los últimos tres años.

El premio CSI llega un mes después de que el estudio de Confiabilidad de Vehículos 2021 de J.D. Power 2021 eligió al Porsche 911 como el automóvil nuevo con menos problemas en general y el Macan ganó en la clase de SUV compactos premium.

“Nuestros distribuidores trabajaron duro para nuestros clientes durante los confinamientos iniciales del

año pasado y las subsiguientes medidas de distanciamiento social y salud para asegurarse de que pudieran confiar en Porsche”, dijo Kjell Gruner, presidente y director general de Porsche Cars North America, Inc. “Nos esforzamos continuamente no solo por cumplir, sino también por superar las altas expectativas de nuestros clientes, y es vital que la calidad del servicio esté a la altura de esa visión. Junto con nuestros 192 distribuidores estadounidenses, muchos de ellos propios y otros independientes, estamos trabajando mano a mano para lograr esto todos los días”.

El estudio CSI mide la satisfacción del cliente con los servicios de mantenimiento o reparación entre propietarios y arrendatarios de vehículos de uno a tres años de antigüedad. El período de recopilación de datos se extendió desde julio hasta diciembre de 2020 e incluyó a más de 62 500 encuestados en toda la industria.

En comparación con 2020, Porsche incrementó 17 puntos para alcanzar 899 de los 1000 posibles. Los clientes clasificaron a los concesionarios Porsche en el primer o segundo lugar en las cinco categorías que componen el CSI: centro de servicio, asesor de servicio, inicio del servicio, calidad del servicio y recogida del vehículo.

Link Collection

Link to this article

<https://newsroom.porsche.com/es/2021/compania/PLA-Porsche-obtiene-el-primer-lugar-en-el-estudio-del-Indice-de-Servicio-al-Cliente-2021-de-J.D.-Power.html>

Media Package

<https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/1b296284-fe08-44bc-826b-c4f182884acc.zip>