

XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción



Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

Eduardo Soto

Calidad de Servicio y Medioambiente **SEAT**

Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

Indice

Situación

Desafíos mercado posventa

Estrategia posventa SEAT

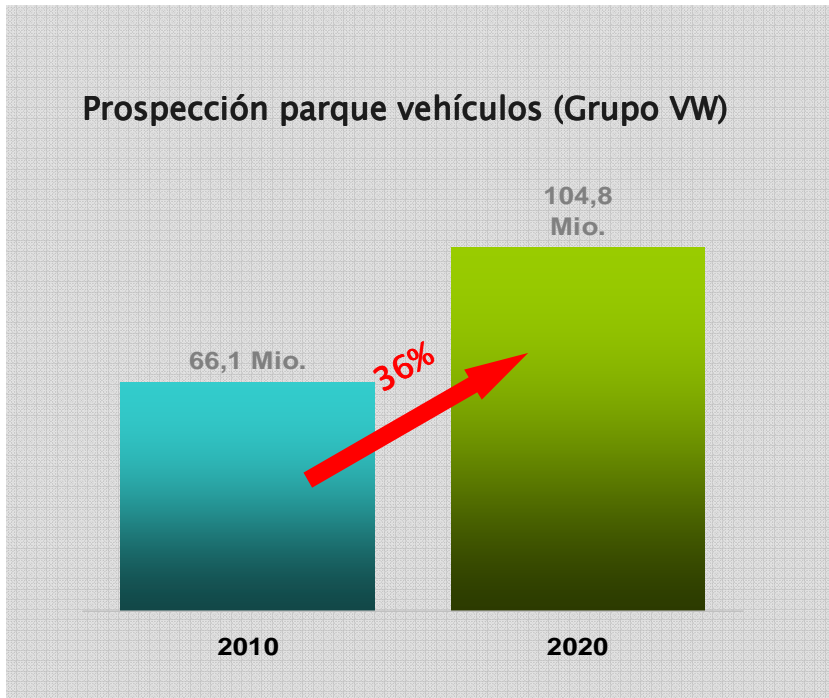
Satisfacción del cliente

Análisis de los factores que influyen en la lealtad del cliente

Instrumentos y palancas reguladoras de calidad de servicio

Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

Situación



Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

Desafíos mercado posventa

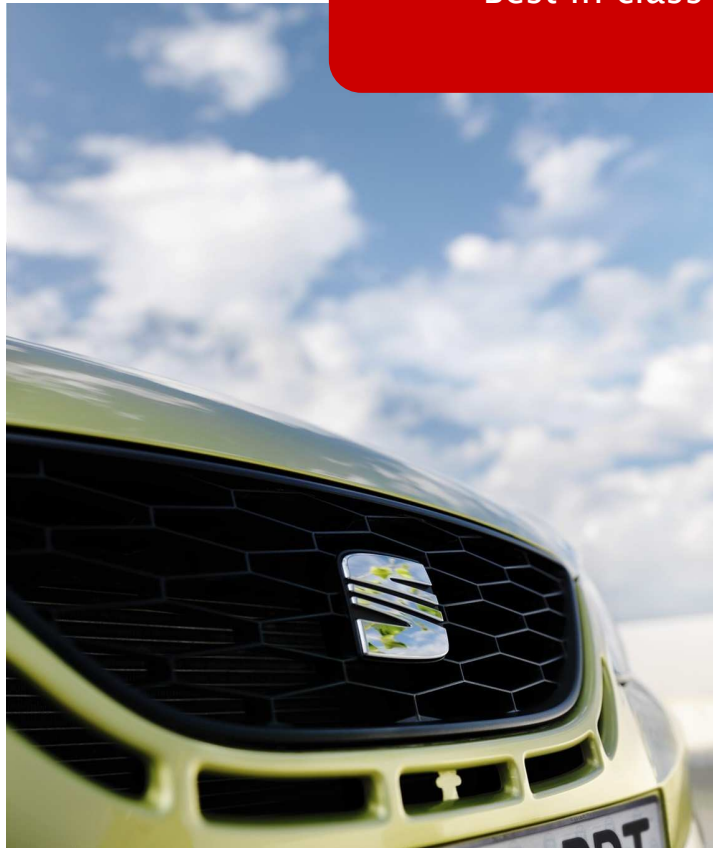


- ▶ Aumento de calidad y **reducción** averías
- ▶ Reducción tiempo reparación por vehículo
- ▶ Aumento de la complejidad de los vehículos
- ▶ Elevada **competencia**
- ▶ Aumento de las expectativas del cliente
- ▶ Pérdida de **lealtad** del cliente

Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

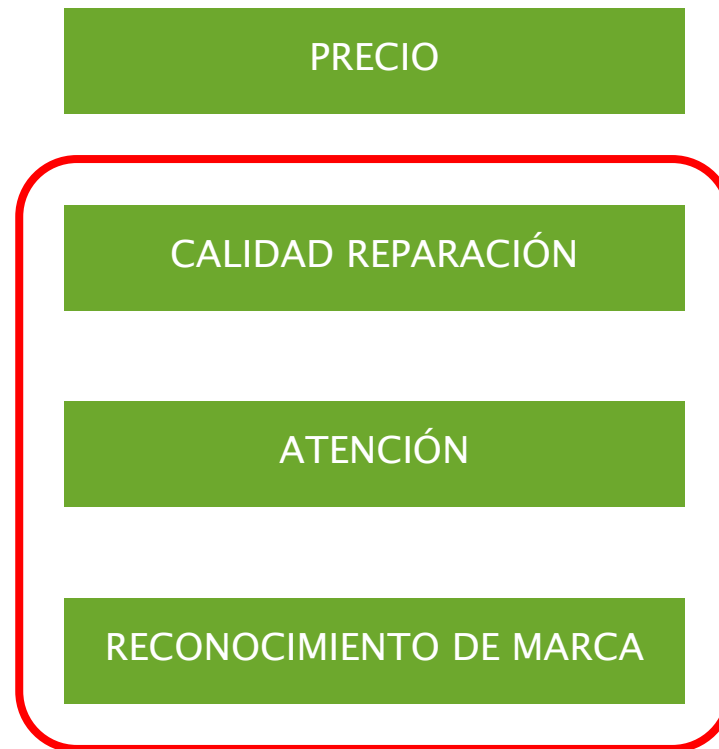
Estrategia SEAT Posventa

Best in class in customer satisfaction



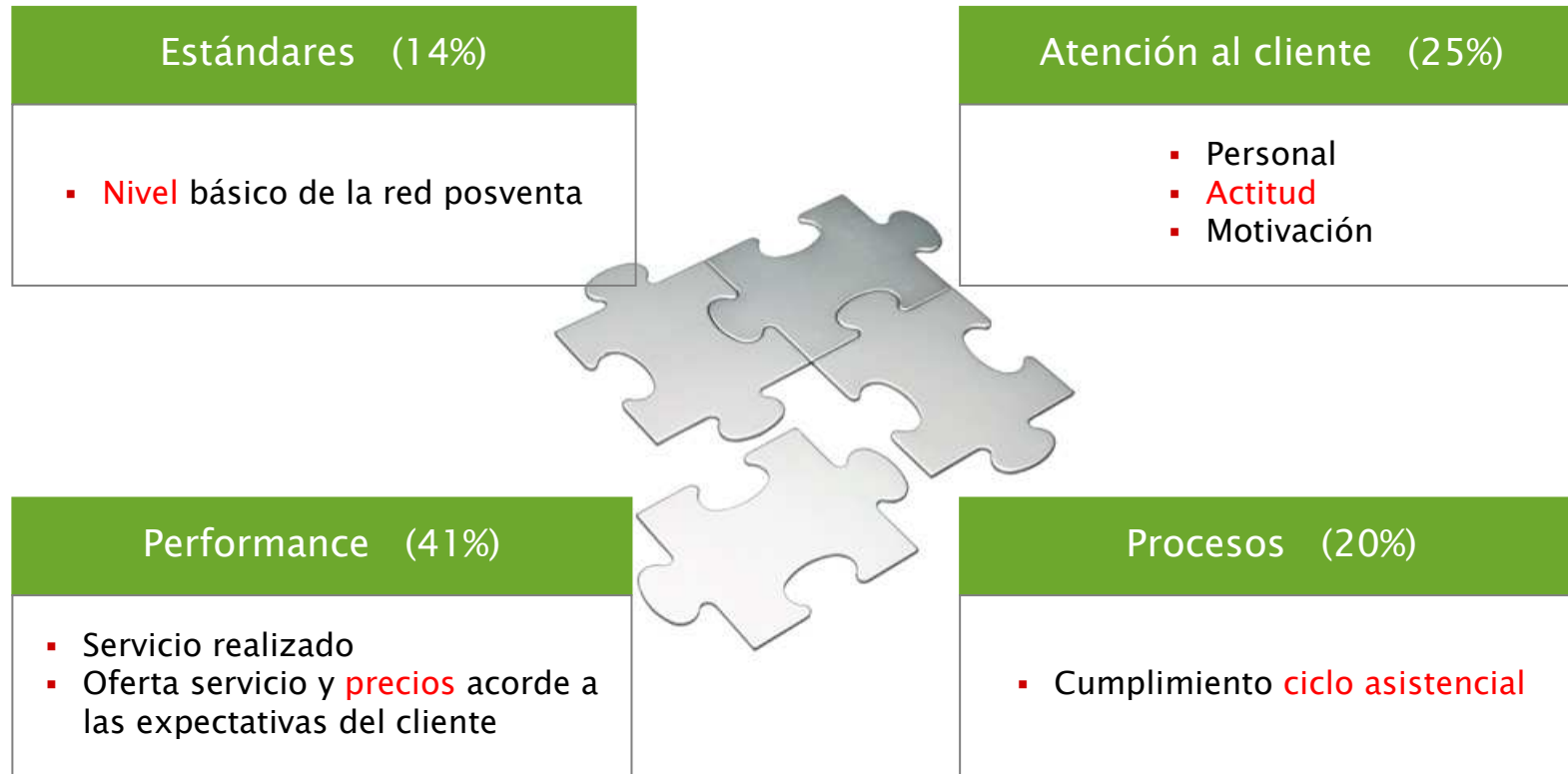
Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

Satisfacción del cliente



Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

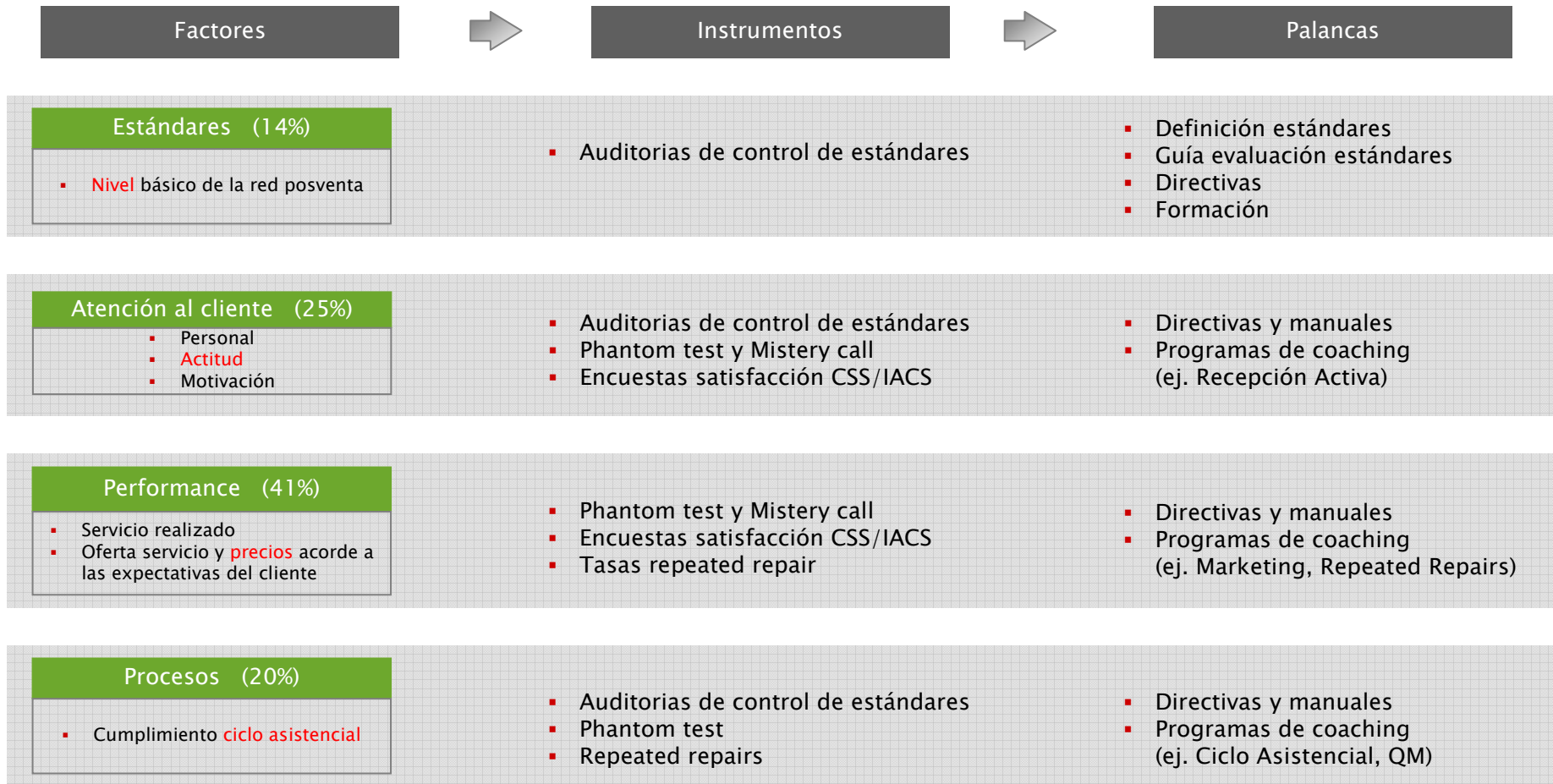
Análisis de los factores que influyen en la satisfacción y lealtad del cliente



* Según estudio IACS Top Markets

Calidad de servicio posventa y fidelización del cliente

Instrumentos y palancas reguladoras



¡Gracias!

