



# *Estudio de Satisfacción de Distribuidores - DSI -*



---

Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores A.C.

**Gerardo Gomez Gálvez**  
Director General – Country Manager  
J.D. Power de México

# Agenda

- Panorama General del Estudio
- Panorama de la Industria
- Resultados Generales
- Claves para el Desempeño Competitivo
- La visión del Distribuidor hacia el Futuro
- Conclusiones / Resumen

# Panorama General del Estudio

# Metodología del Estudio

Quién

- 1,140 Distribuidores asociadas a AMDA

Cuándo

- De Agosto 23 a Septiembre 30 del 2013

Cómo

- El estudio se realizó vía “online” utilizando la base de datos y cuentas de correo electrónica proporcionada por AMDA. Se enviaron invitaciones al contacto primario de cada distribuidor que se tiene registrado en AMDA.
- La información de la encuesta fue ponderada para reflejar de manera proporcional la distribución de las marcas participantes (prop.p/ AMDA)

Cuántos

- La participación (muestra) total que se obtuvo fue de 409 entrevistas completadas con un **36%** de respuesta, representando a 22 diferentes marcas de Armadoras en México

# Quienes Participaron por Marca

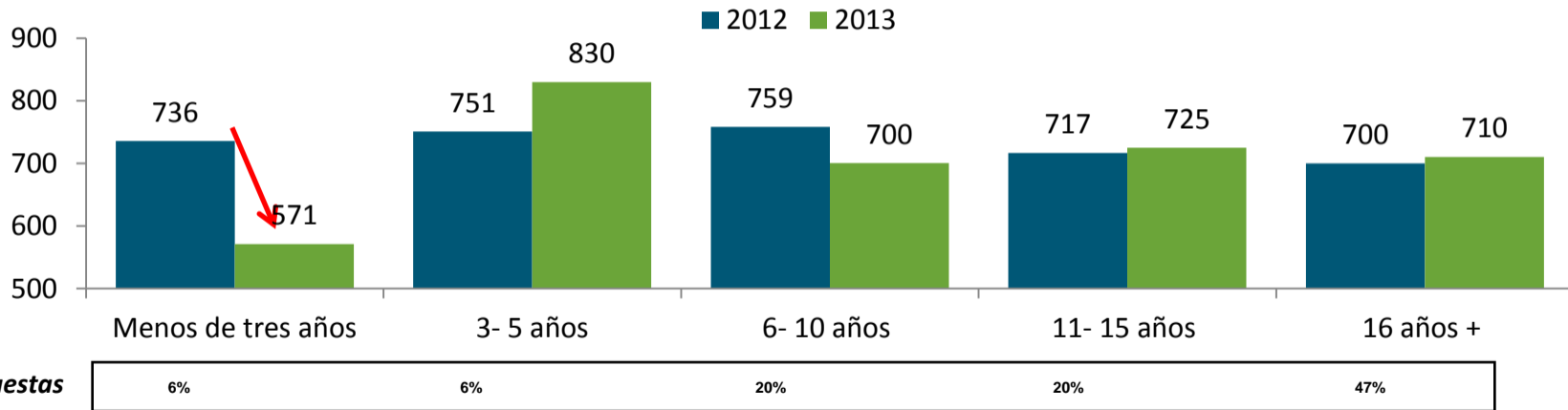
Marca	Participantes
Acura	10
Audi	3
BMW	14
Chevrolet	23
Chrysler/Dodge/Jeep	27
Daimler	15
Fiat	5
Ford	27
Hino	1
Honda	77
Lincoln	2

**Industria**      **409**      **100%**

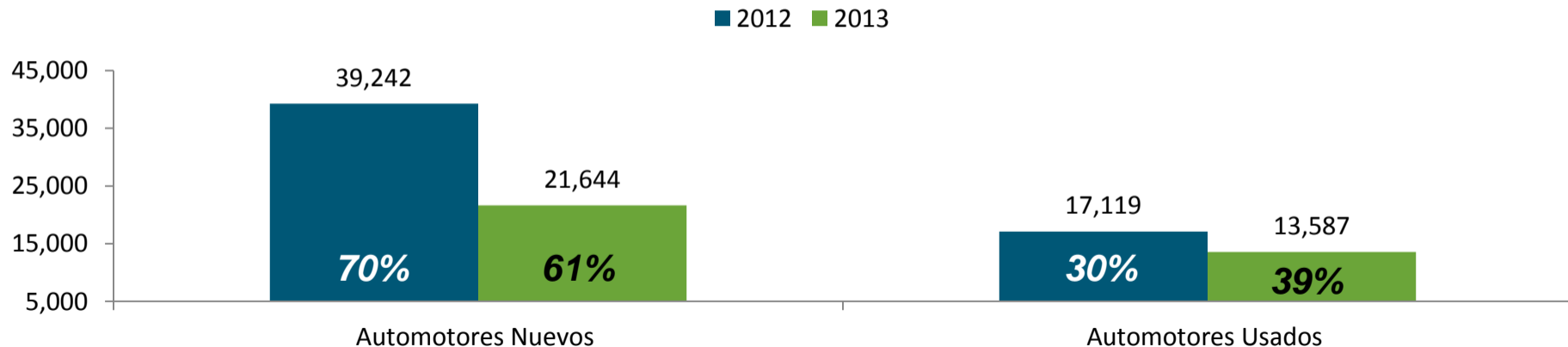
Marca	Participantes
Mazda	2
Mercedes-Benz	14
Mitsubishi	2
Nissan	50
Peugeot	14
Renault	14
SEAT	3
Subaru	1
Suzuki	36
Toyota	52
Volkswagen	17

# Panorama de la Industria

# Satisfacción con respecto al tiempo siendo distribuidor

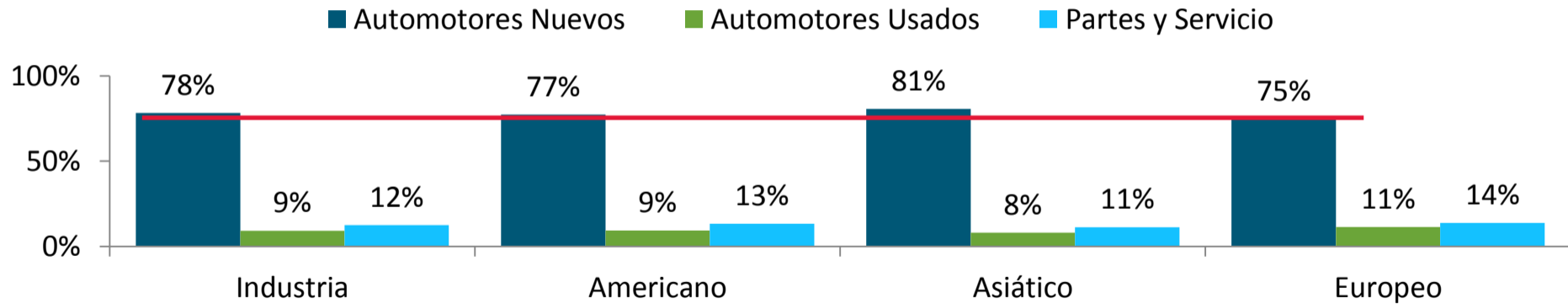


# A nivel industria, la utilidad bruta promedio que se logra en la venta...



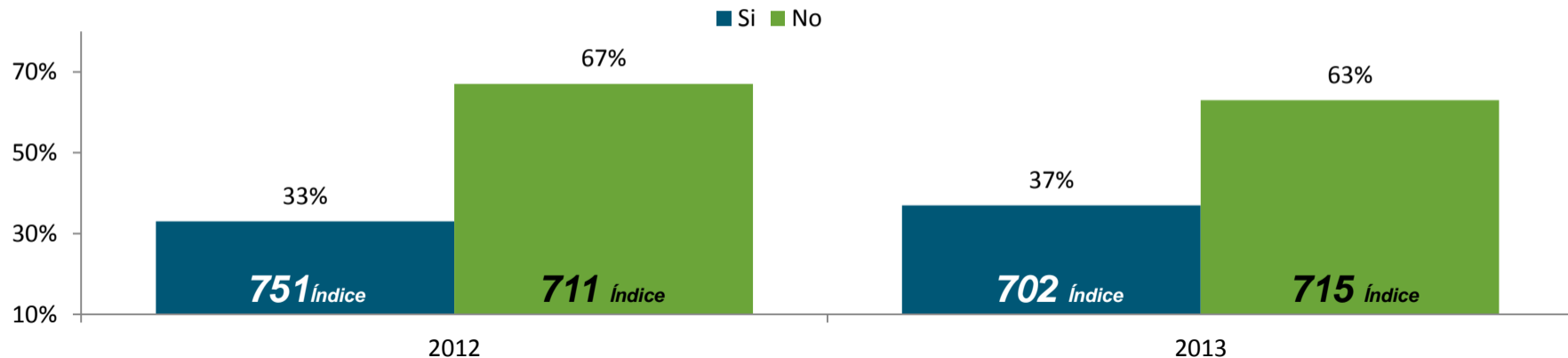


# De donde proviene el negocio...



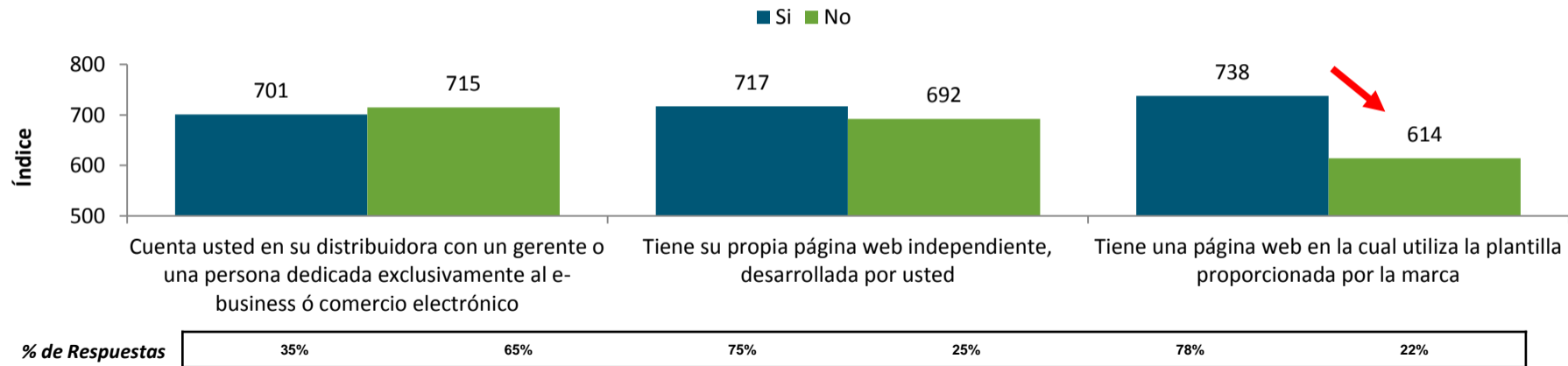
# Los Programas de Semi-nuevos Certificados...

¿Cuenta con un programa de Semi-nuevos certificados por parte de planta?

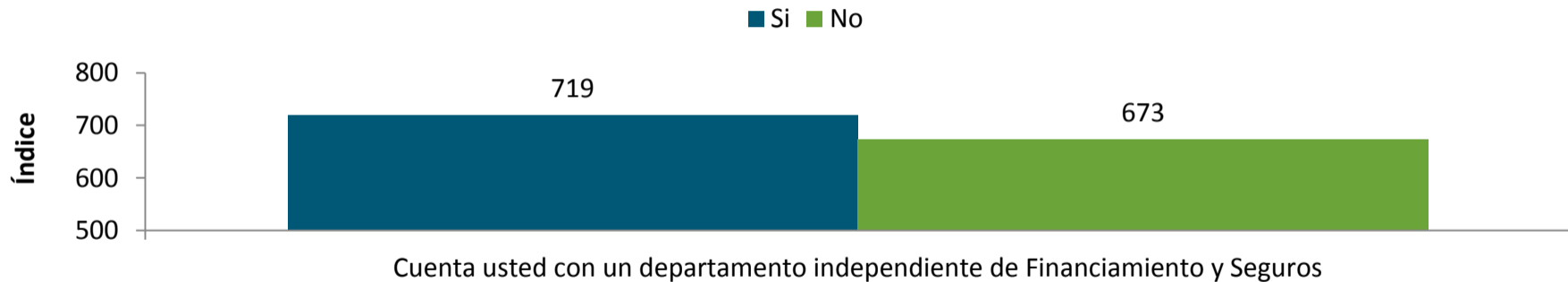


# Actividades en las que debemos concentrar nuestros esfuerzos...

De aquí vendrán nuestros futuros clientes...



# F&I contribuye también al negocio...



% de Respuestas

82%

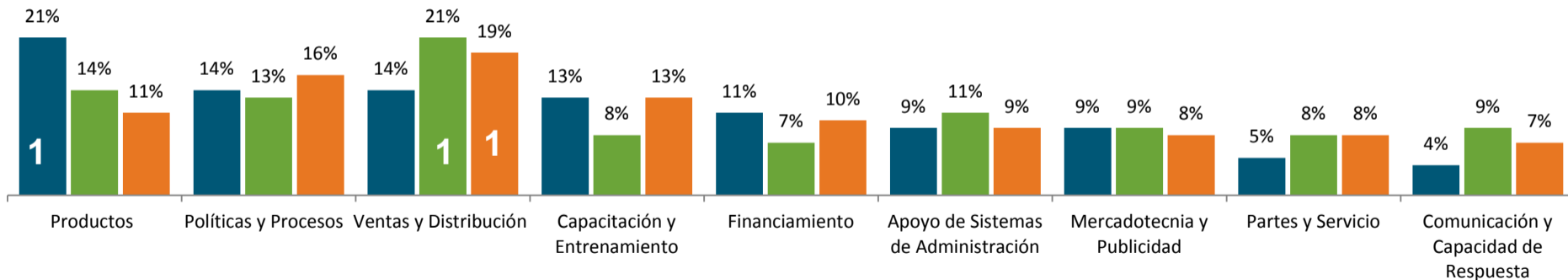
18%

# Resultdos Generales

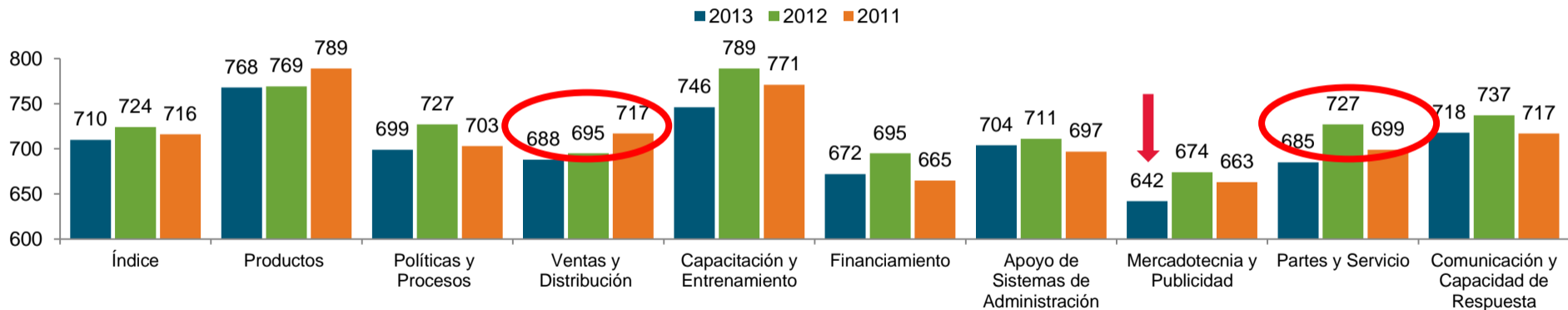
# ¿Que determina la Satisfacción para los Distribuidores?

Los % indican la importancia de cada factor en la satisfacción general del distribuidor

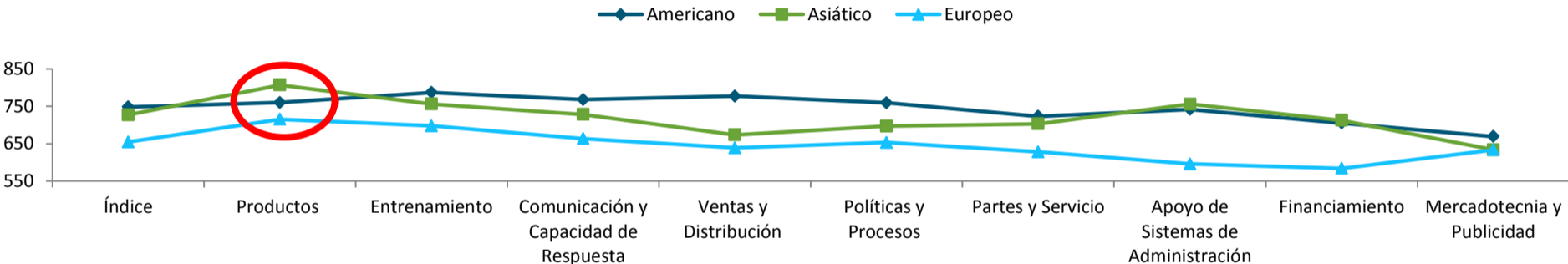
■ 2013 ■ 2012 ■ 2011



# Desempeño en los diferentes Factores



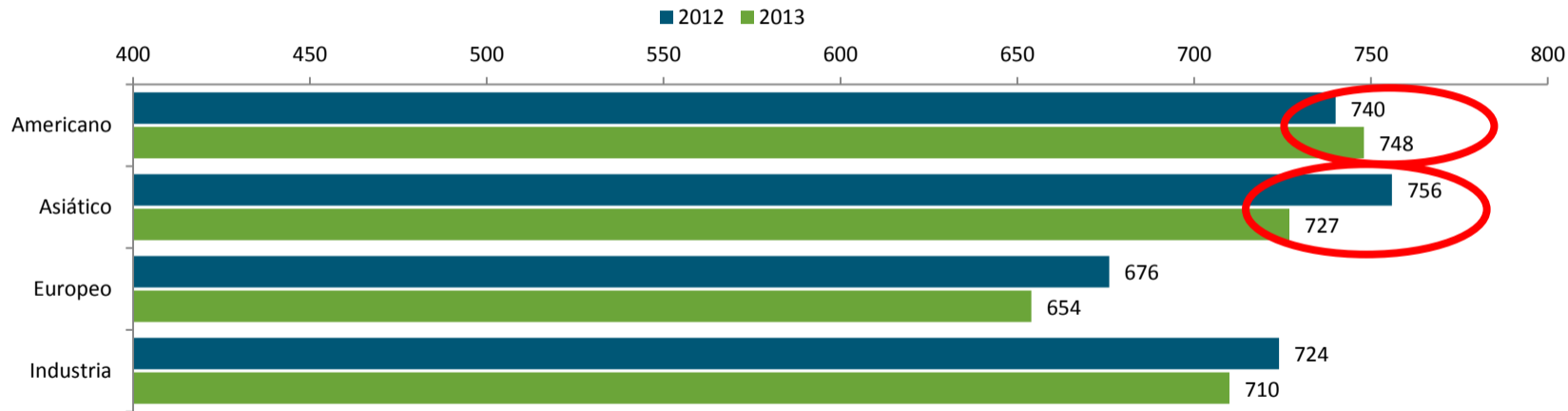
# Las marcas Americanas presentan indices mas altos



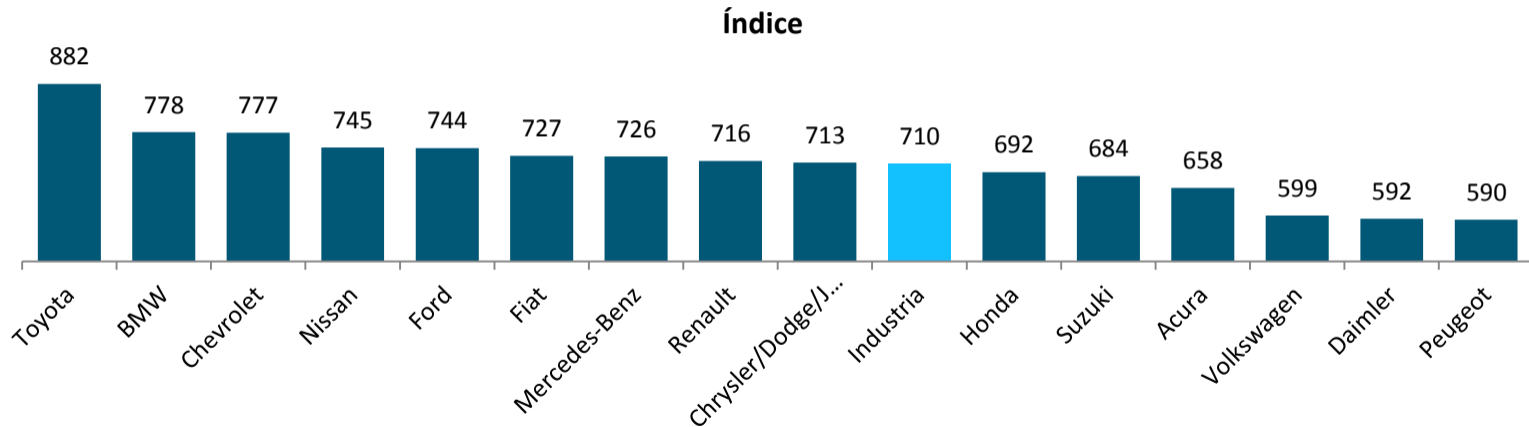
- Las marcas Americanas se encuentran por arriba en 7 de los nueve factores...
- Solamente en Producto sobresalen las Asiáticas
- Las Europeas siguen por debajo en todos los factores.



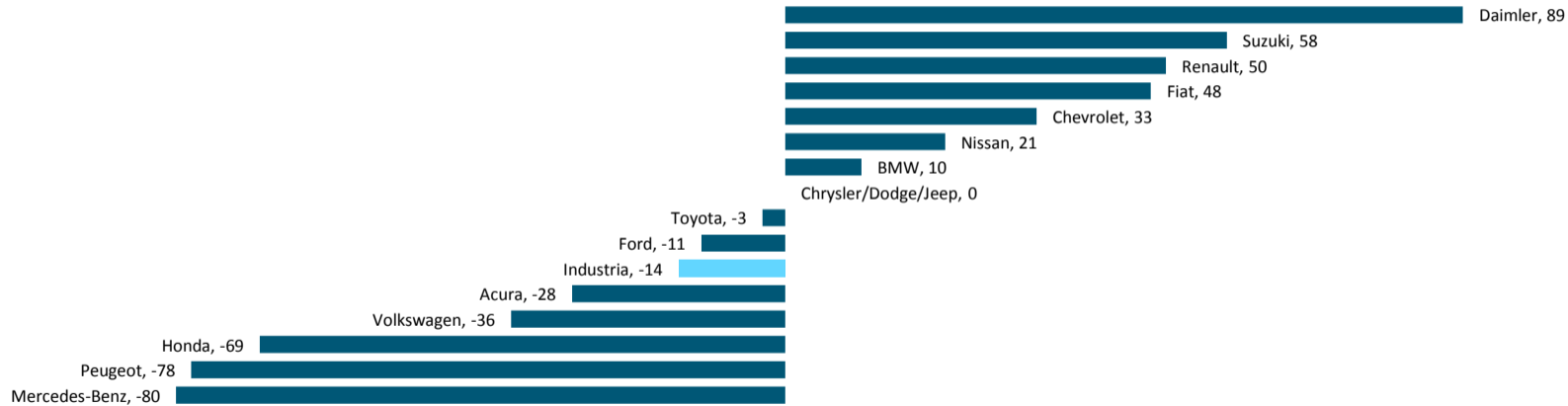
# Y ahora por origen del Fabricante...



# Ranking de los Fabricantes según sus Distribuidores



# Variación vs. Año anterior



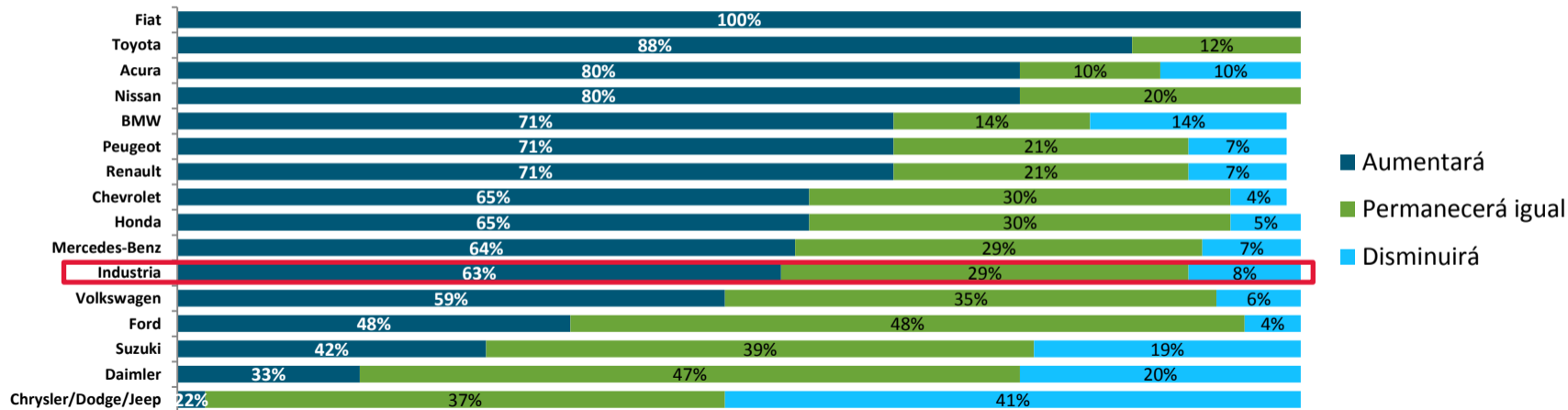
# Claves para el Desempeño Competitivo

# En dónde radica la Satisfacción de los Distribuidores

FACTOR % # factores	Producto 21% 4	Políticas y Procesos 14% 6	Ventas y Distribución 14% 8	Capacitación y Entrenamiento 13% 4	Financiamiento 11% 7	Apoyo de Sistemas de Admin. 9% 5	Mercadotecnia y Publicidad 9% 5	Partes y Servicio 5% 8	Comunicación y Capacidad de respuesta 4% 3
Sub Factores Claves	- Precio Competitivo - Productos Deseables 59%	- Efectividad de Incentivos - Pago de Unidades 55%	- Vta Flotillas - Política Reventa 45%	- Manejo solicitudes y problemas dlrs - Entrenamiento Fza Vtas 58%	- Políticas Rembolsos - Apoyo solucionar problemas cred. 73%	- Efectividad WEB OEM - Apoyo en diseño Web Dir 57%	- Efectividad Campañas - Cant de Apoyo a Dlrs 77%	- Asist técnica Hojal y Pint - Surtido Refacciones 40%	- Conocer al Personal - Información Oportuna 81%
Líderes	- Toyota 904 - BMW 825 - Nissan 818	- Toyota 912 - Chevrolet 803 - Fiat 792	- Toyota 886 - Chevrolet 816 - BMW 812	- Toyota 916 - Chevrolet 816 - BMW 795	- Toyota 893 - BMW 800 - Nissan 732	- Nissan 823 - Toyota 815 - Chevrolet 786	- Chevrolet 785 - Toyota 767 - BMW 708	- Toyota 910 - Ford 741 - Chevrolet 739	- Toyota 895 - BMW 786 - Chevrolet 781

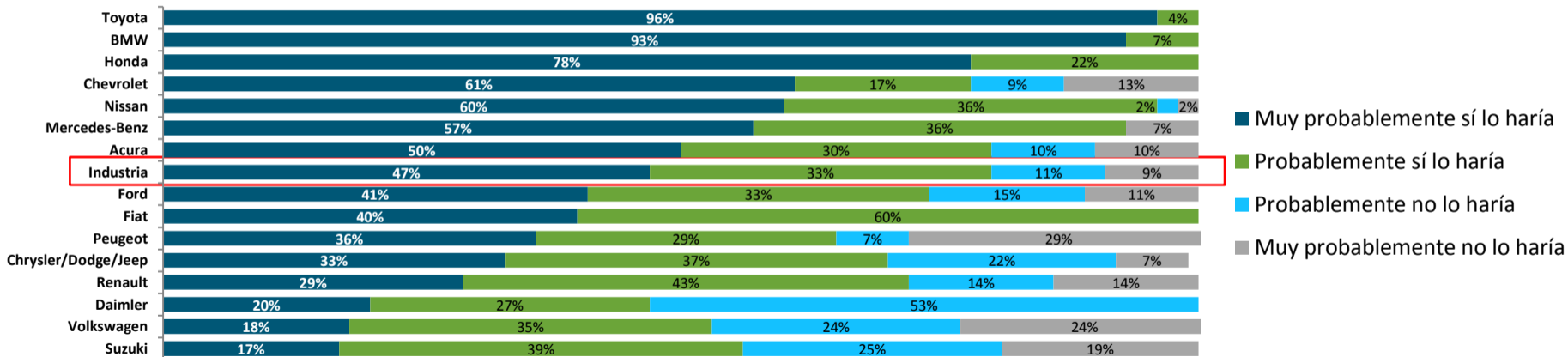
# La Vision del Distribuidor hacia el Futuro

# Percepción del Valor de la Franquicia - Usted Cree que el valor de su franquicia con (LA MARCA)...



# Intenciones Futuras

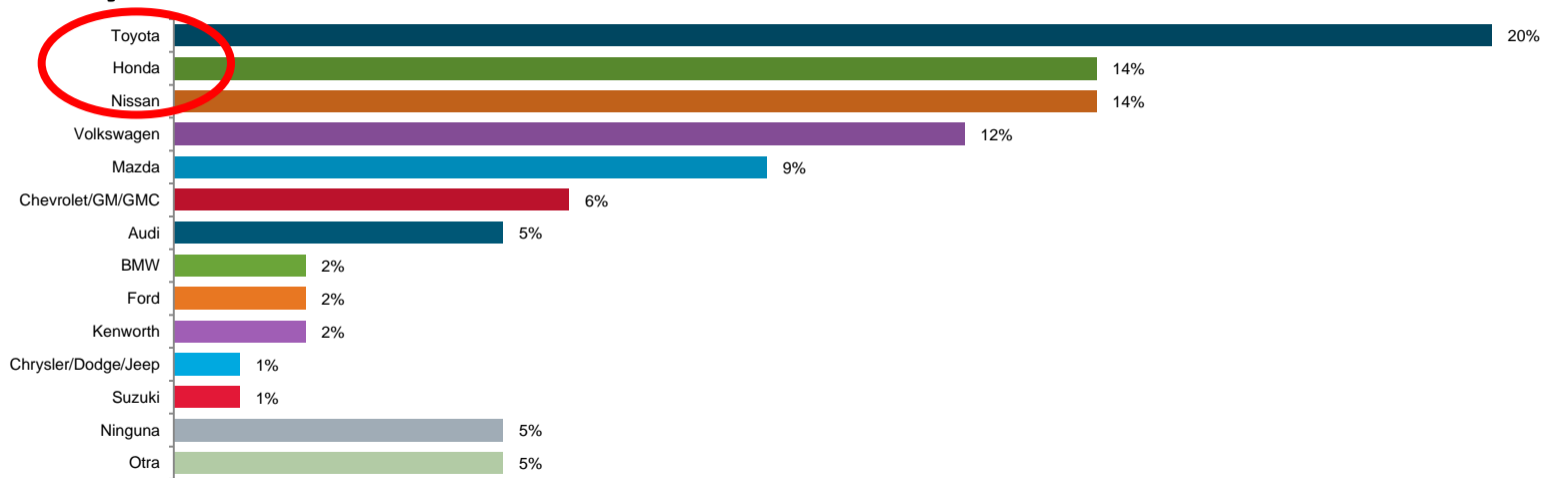
Si fuera a establecer una nueva distribuidora en un mercado diferente, ¿Que tan dispuesto estaría a continuar representando a (LA MARCA)?





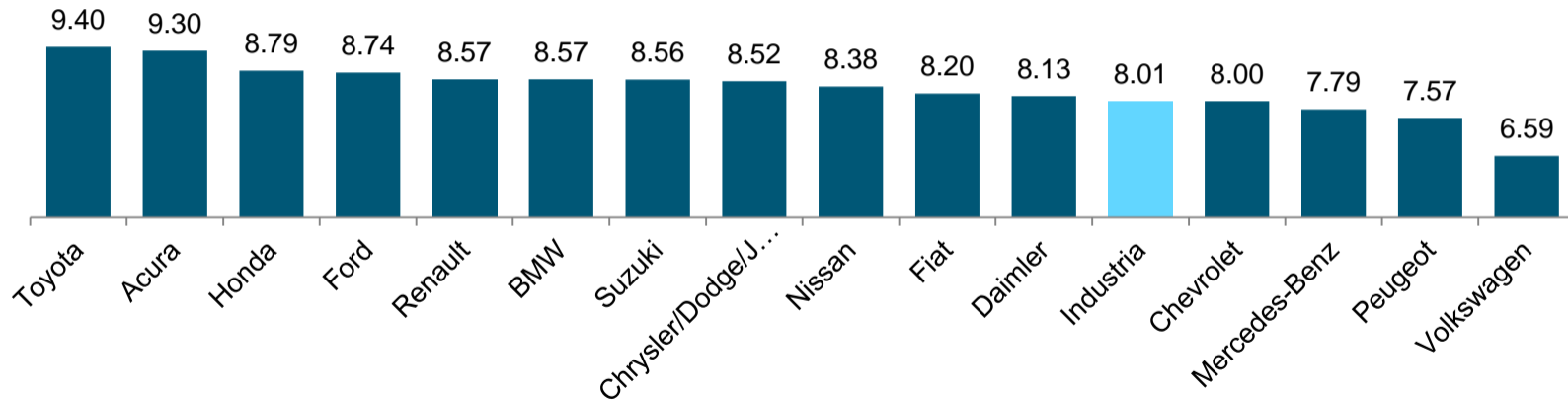
# Las Marcas con mayor demanda...

**Pregunta 33:**  
**Si tuvieras la**  
**oportunidad de**  
**representar otra**  
**marca, ¿cuál sería?**



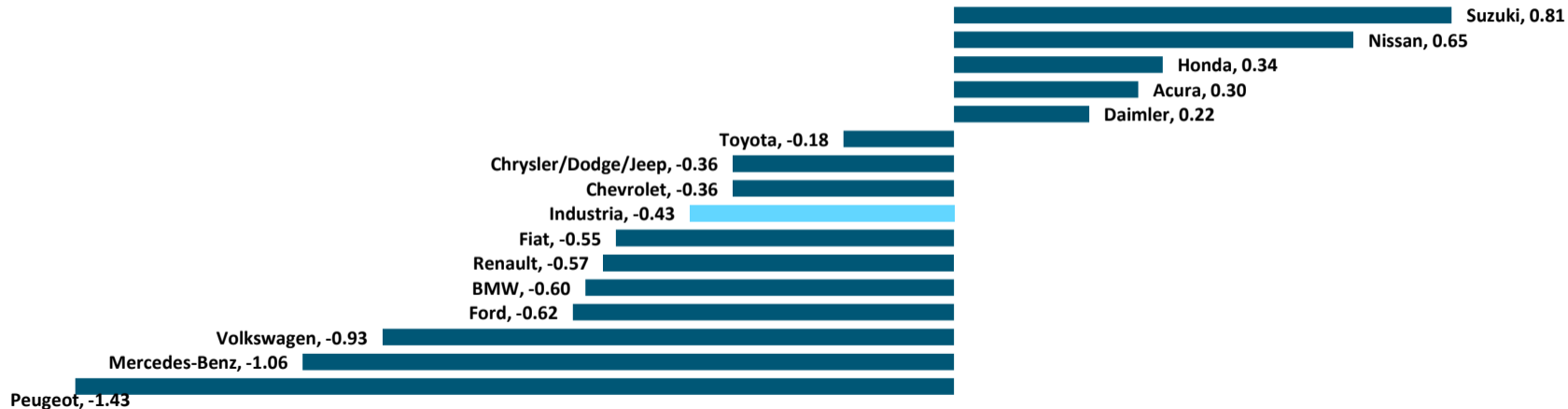
# Las Asociaciones

# Asociación de la marca a la que usted está asociado...



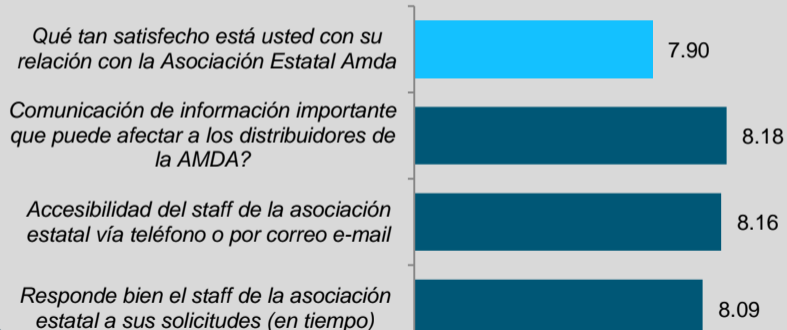
Solo Armadoras con muestra mayor a 5 es incluida en la gráfica

# Variación vs. Año anterior

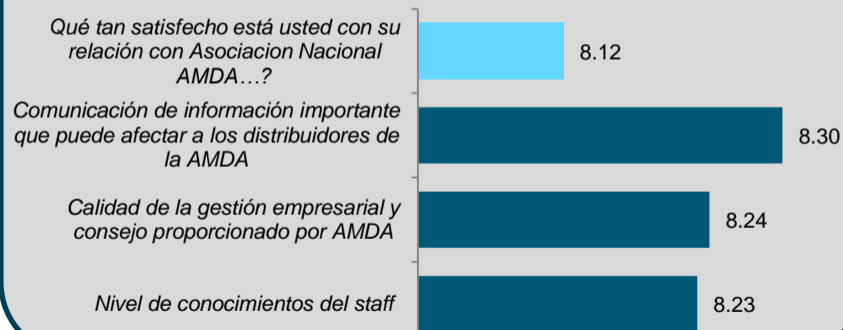


# Evaluación Asociaciones - Los 3 aspectos con los que están mas satisfechos

## Asociación Estatales de AMDA

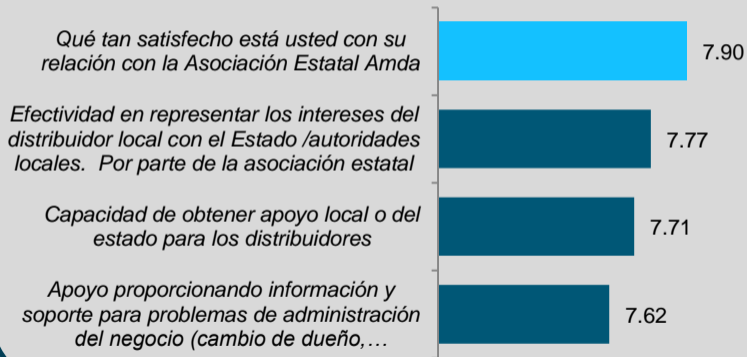


## Oficina Nacional de AMDA

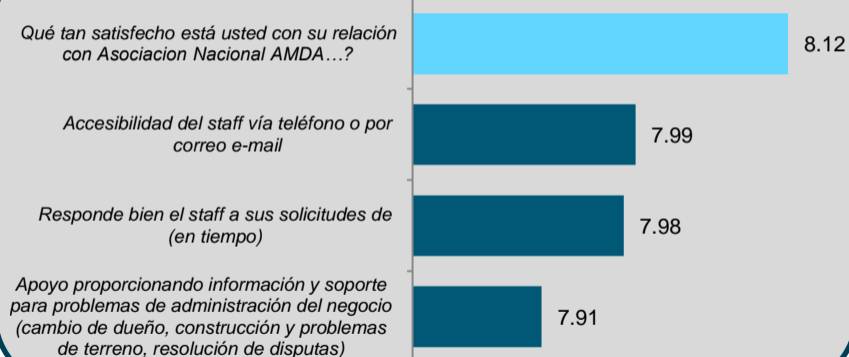


# Evaluación Asociaciones - Los 3 aspectos con los que están menos satisfechos

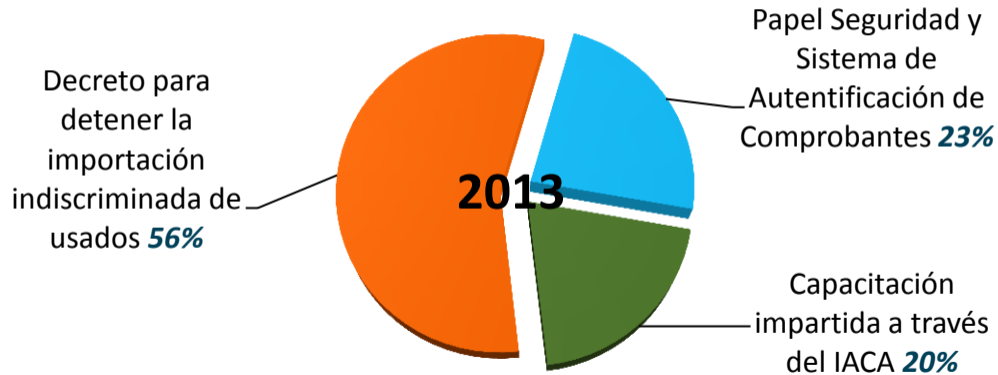
## Asociación Estatales de AMDA



## Oficina Nacional de AMDA



# El logro más importante de AMDA en el último año...



# Conclusiones / Resumen



## En Resumen...

- Primera vez en el estudio que Producto es el factor mas relevante en la generación de satisfacción de los distribuidores con 21%
- 1 de cada 5 distribuidores (18%) continua sin contar con un departamento de F&I
- El 80% de los ingresos de los distribuidores provienen de autos nuevos
- 6 de cada 10 Distribuidores (63%)
  - *La percepción optimista de los distribuidores de que aumentara el valor de su franquicia*
- 6 de cada 10 Distribuidores (58%) - Seleccionaría Marcas japonesas como opción para representar una nueva franquicia
- 1 de cada 2 de los Distribuidores (47%)
  - *Manifiestan su deseo para continuar representando a su marca en un nuevo mercado de manera “muy probable”*

*Se consolida el crecimiento y la competencia aumenta, el nivel de satisfacción de los distribuidores se mantiene, pero ahora el motivador son las herramientas proporcionadas para ser mas competitivos, como nuevos productos...*

# Gracias!

Gerardo.Gomez@jdpa.com