



DSI 2017

Estudio de Satisfacción de Distribuidores

J.D. POWER | De México



Panorama General del Estudio

Metodología del Estudio

¿Quién?

- Distribuidores automotores.

¿Cuándo?

- Julio a Septiembre 2017.

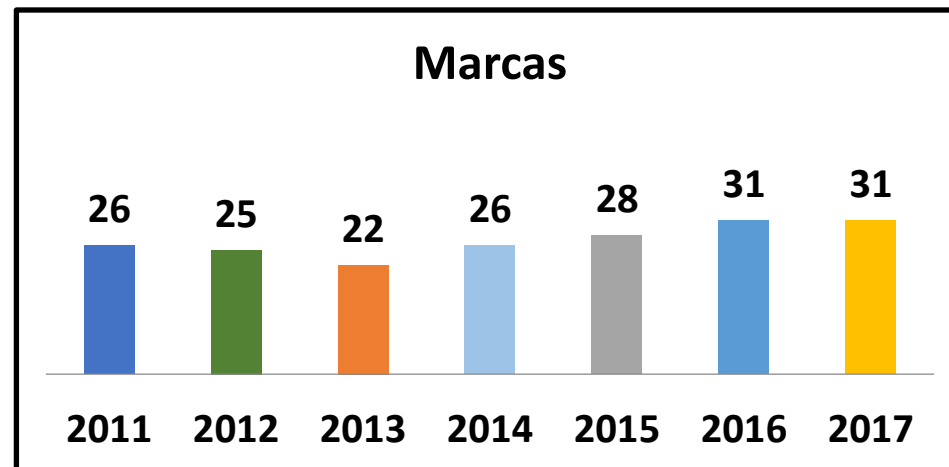
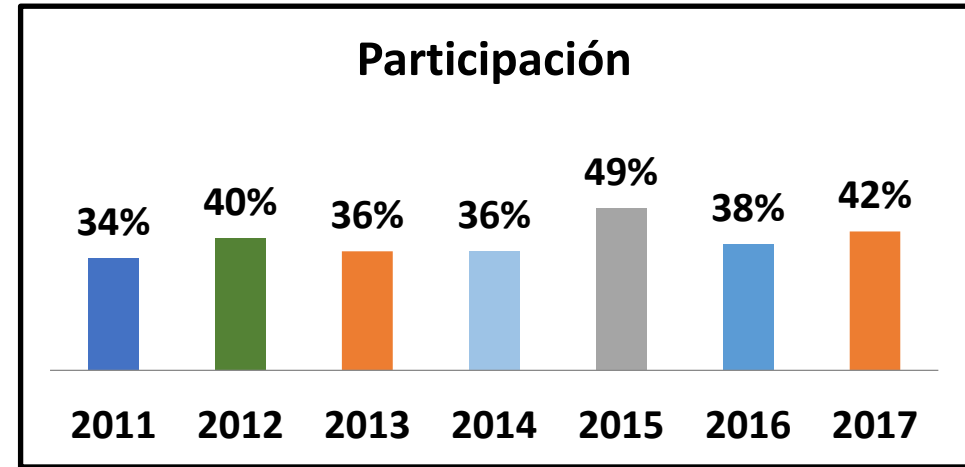
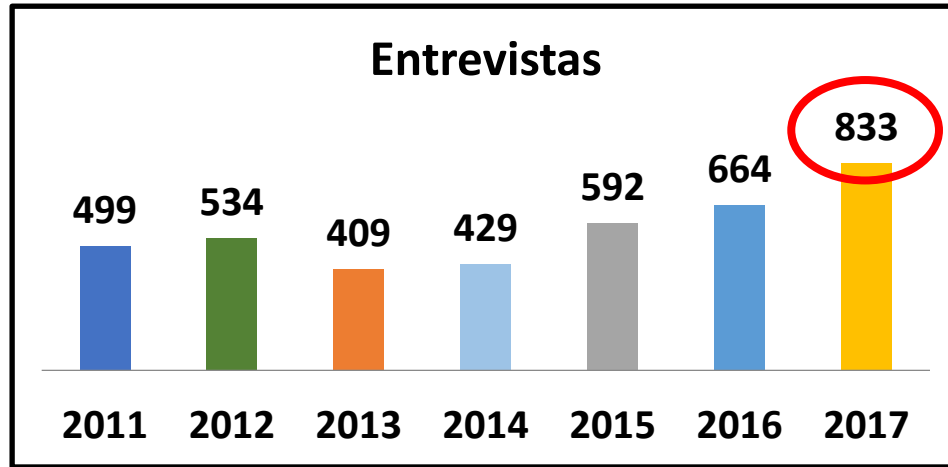
¿Cómo?

- El estudio se realizó vía “online” utilizando la base de datos y cuentas de correo electrónico de AMDA. Se enviaron invitaciones al contacto primario de cada distribuidor que se tiene registrado en AMDA.

¿Cuántos?

- La participación (muestra) total que se obtuvo fue de 833 entrevistas completadas, que representa a 31 Armadoras en México.

Participación Histórica



Participación por Marca

Marca	Muestra	Universo	% Participación
Toyota	77	78	99%
Peugeot	34	35	97%
Hyundai	48	50	96%
Acura	14	15	93%
Kia	78	85	92%
Suzuki	48	56	86%
Honda	103	122	84%
Renault	56	69	81%
Daimler	25	33	76%
Kenworth	14	19	74%
Ford	40	72	56%
SEAT	23	50	46%
Volkswagen	72	163	44%
Mercedes-Benz	20	51	39%
Chevrolet	71	240	30%
International	22	85	26%
Buick/Cadillac/GMC	13	69	19%
Nissan	38	208	18%
Chrysler/Dodge/Jeep	15	190	8%

Marca	Muestra	Universo	% Participación
Infiniti	3*	12	25%
Lincoln	2*	13	15%
Volvo	2*	18	11%
Mitsubishi	4*	66	6%
Subaru	1*	21	5%
Hino	1*	24	4%
Fiat	3*	120	3%
BMW	1*	48	2%

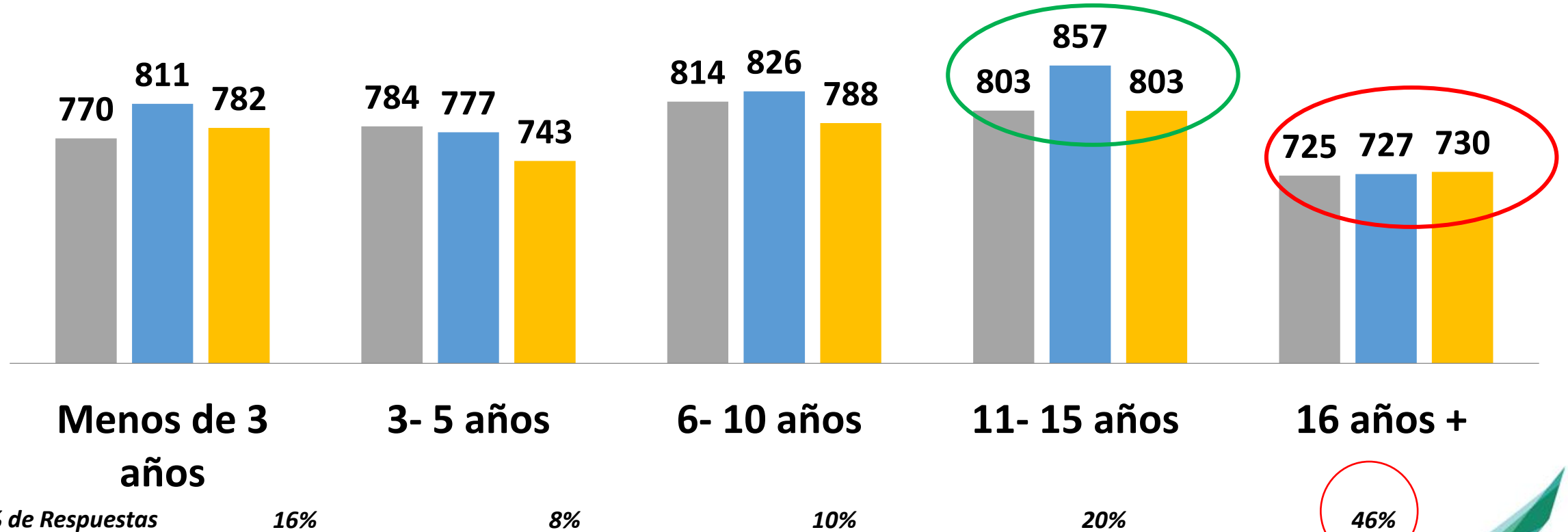
*Marcas con muestra pequeña.

RESULTADOS GENERALES

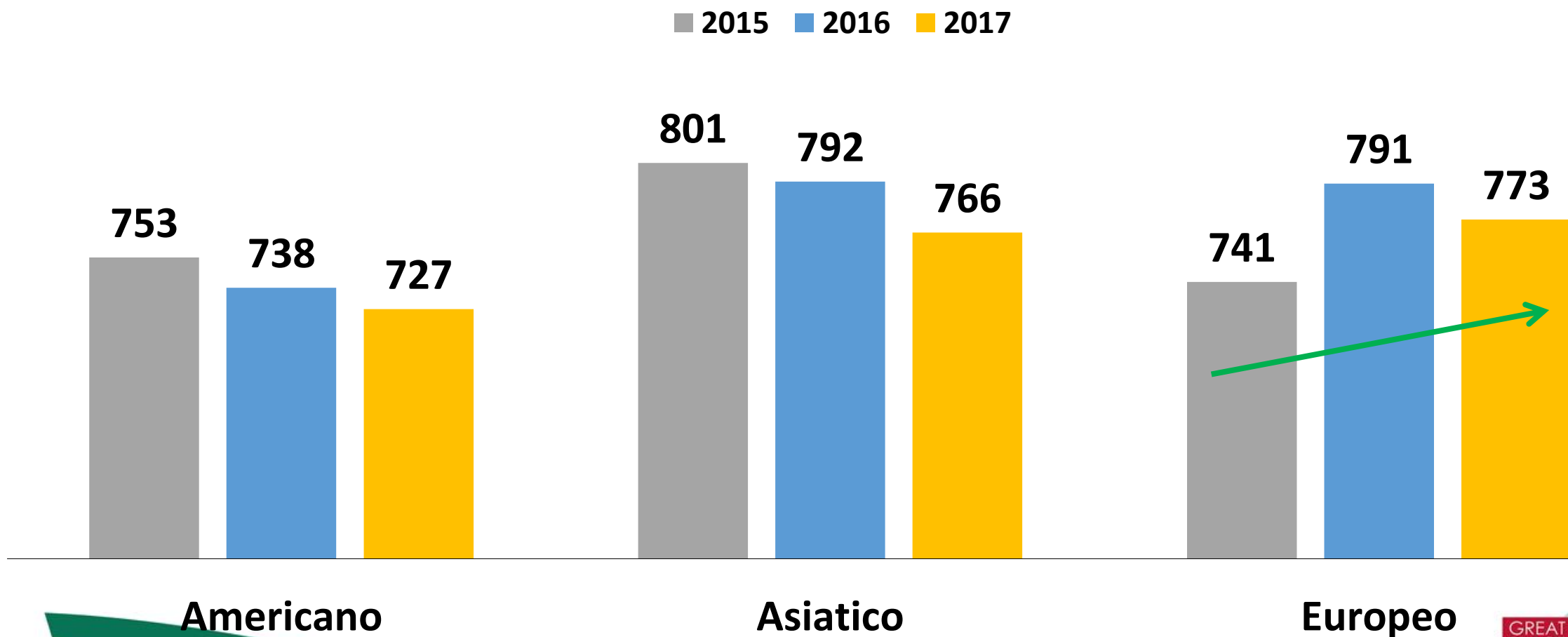


Mayor tiempo en el Negocio Menor Satisfacción...

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017

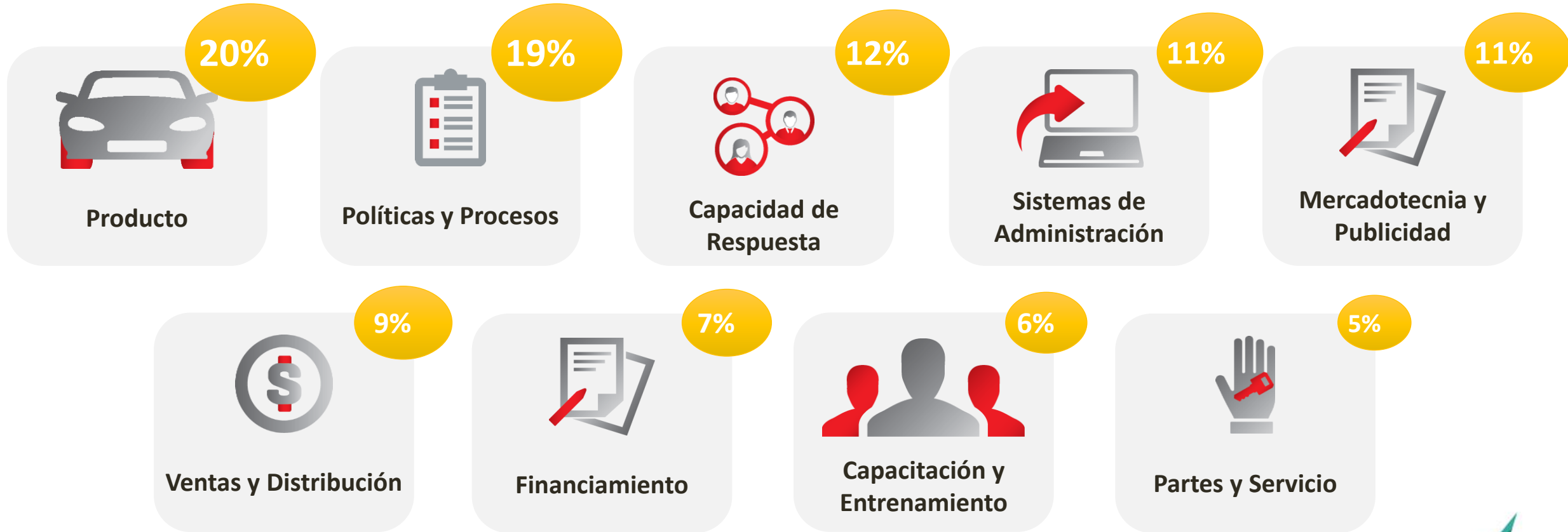


Los Distribuidores de Marcas Europeas con tendencia positiva...



CLAVES PARA EL DESEMPEÑO

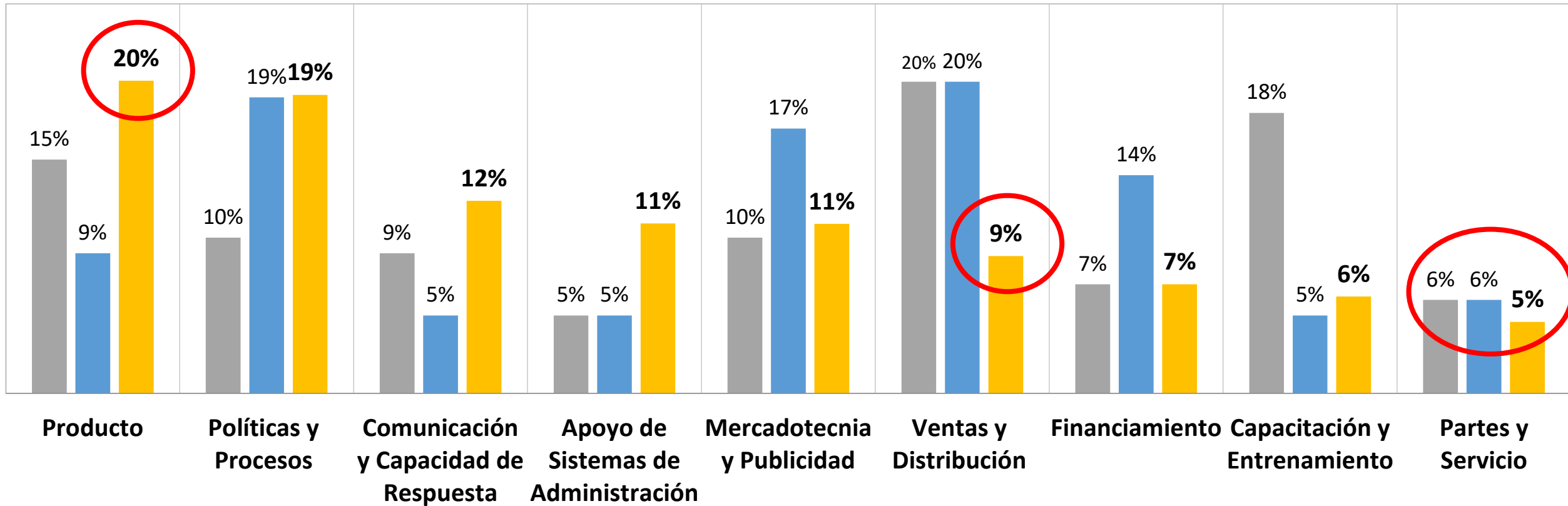
Que es mas Relevante para el Distribuidor en México...



Satisfacción General = 759

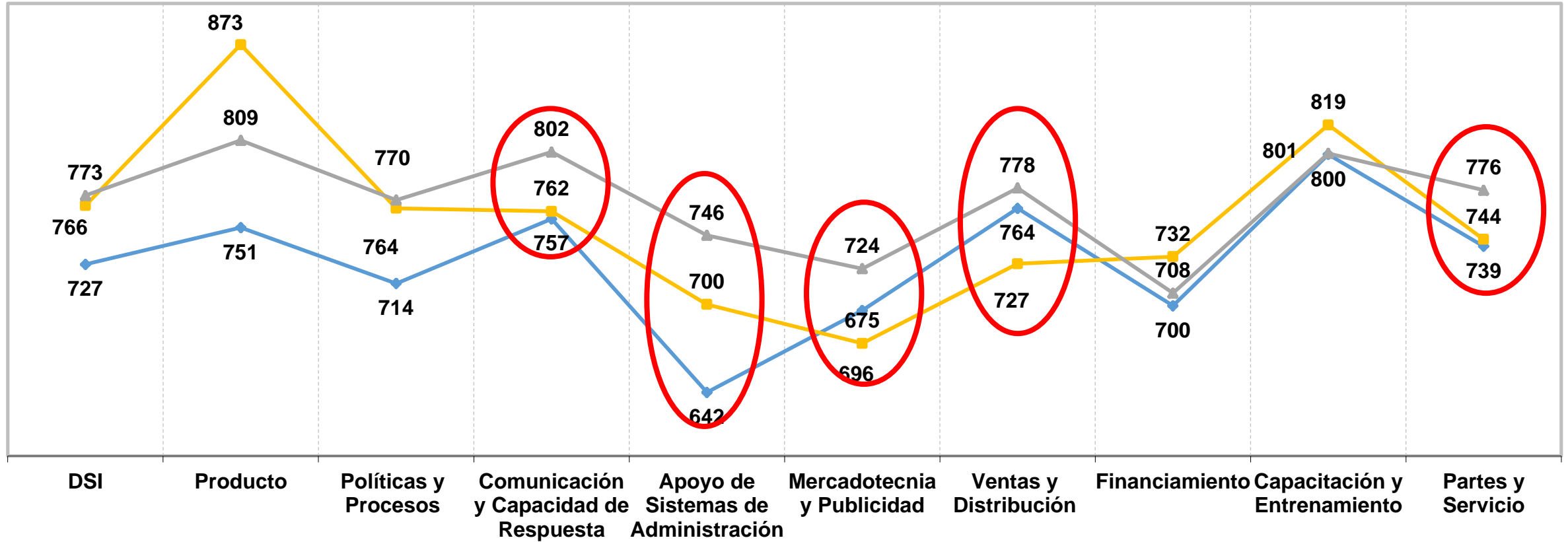


Y que Factor ha sido mas relevante ...

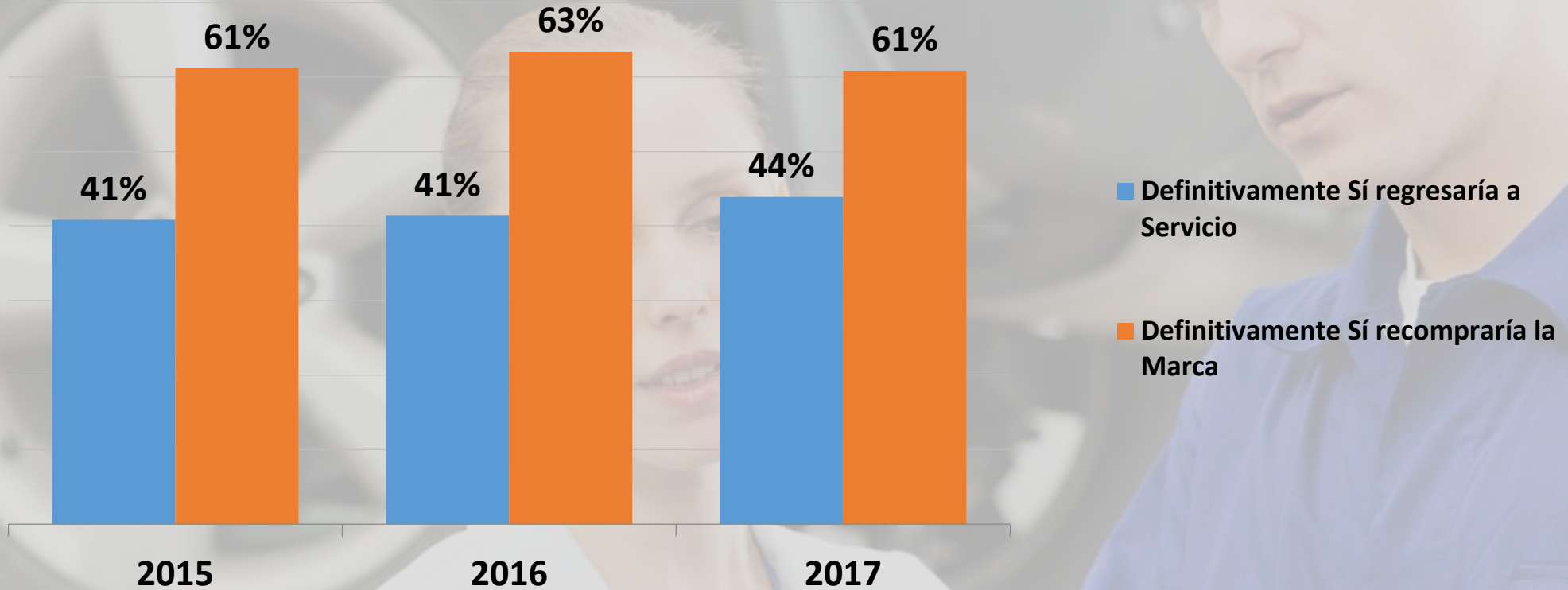


Y la relevancia por origen de Marca...

— Americano — Asiático — Europeo



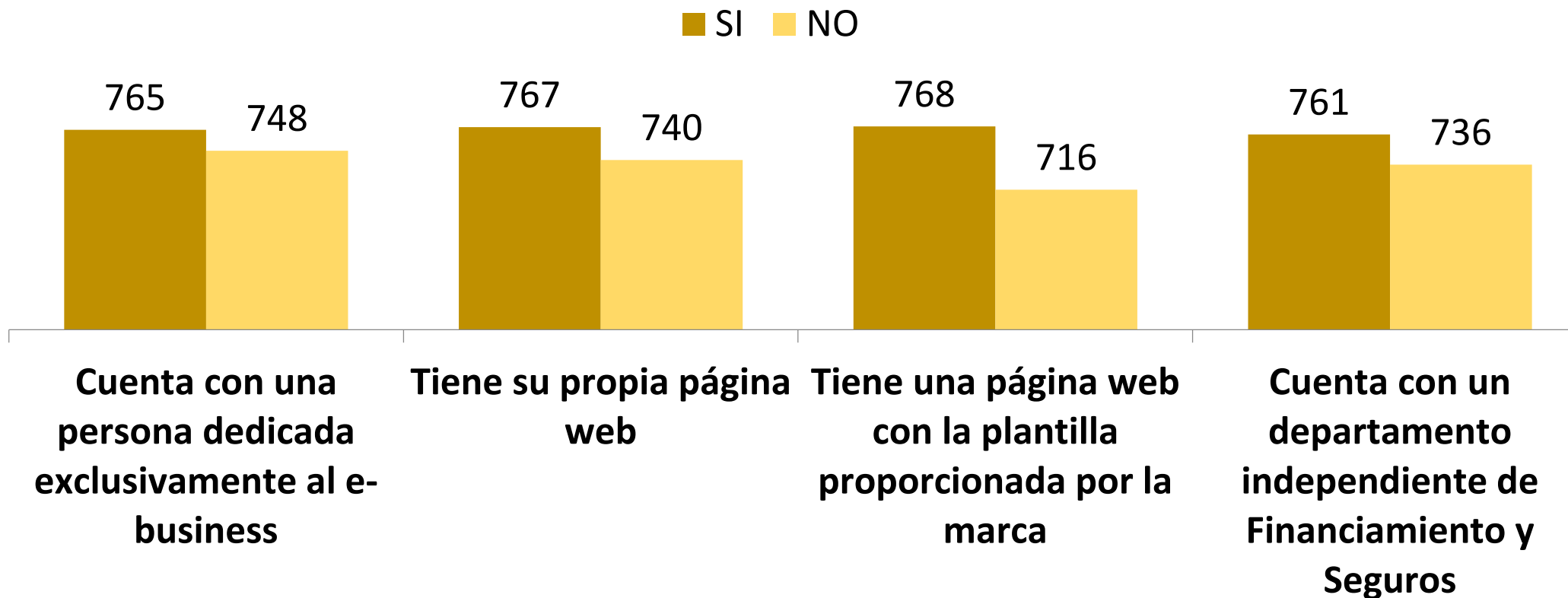
Retención de Distribuidores en Servicio a niveles de 40%...



Fuente: JD Power CSI 2015, 2016, 2017

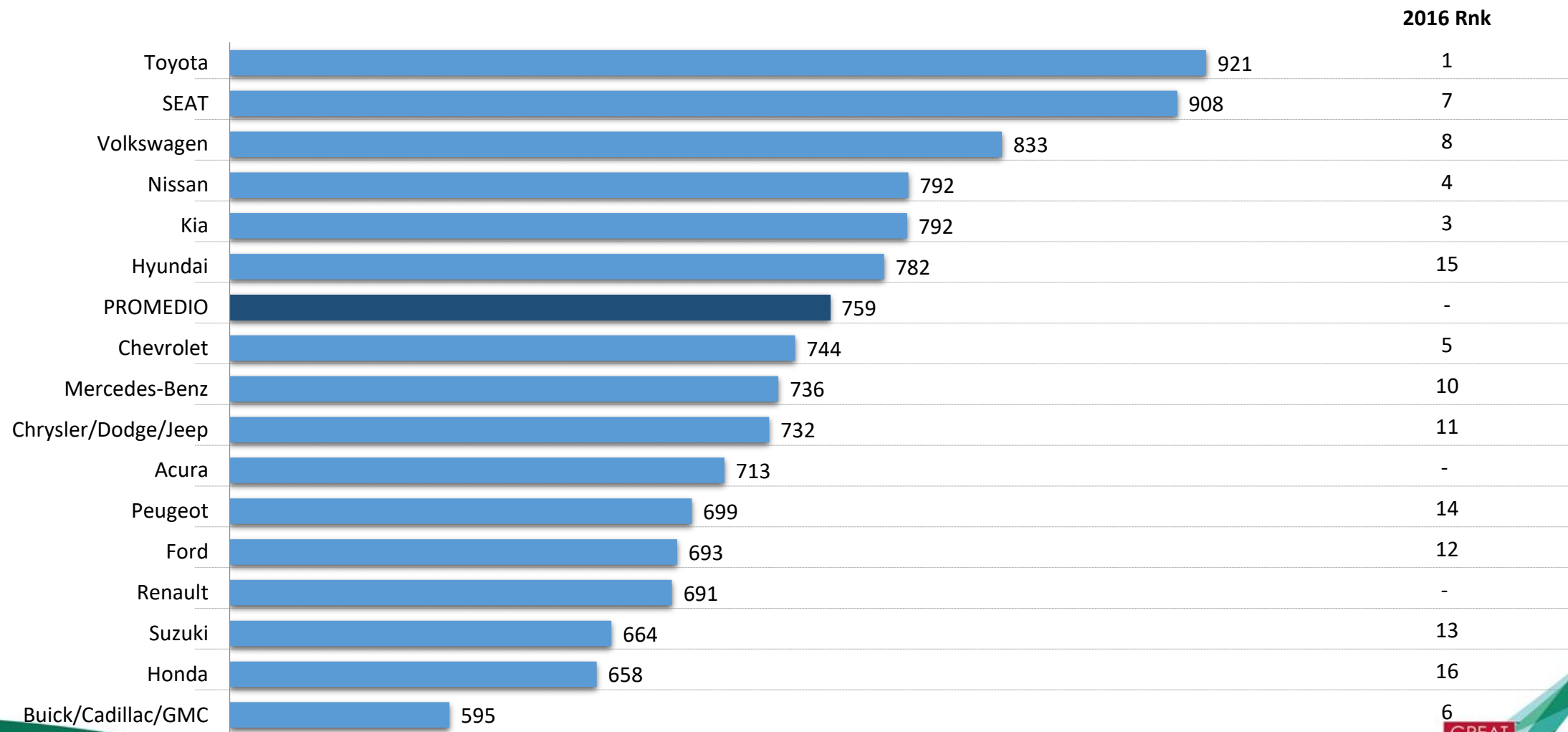
Marcas pierden 4 de cada 10 clientes por Servicio

Con especialización, la Satisfacción se incrementa...



RANKING DE MARCAS

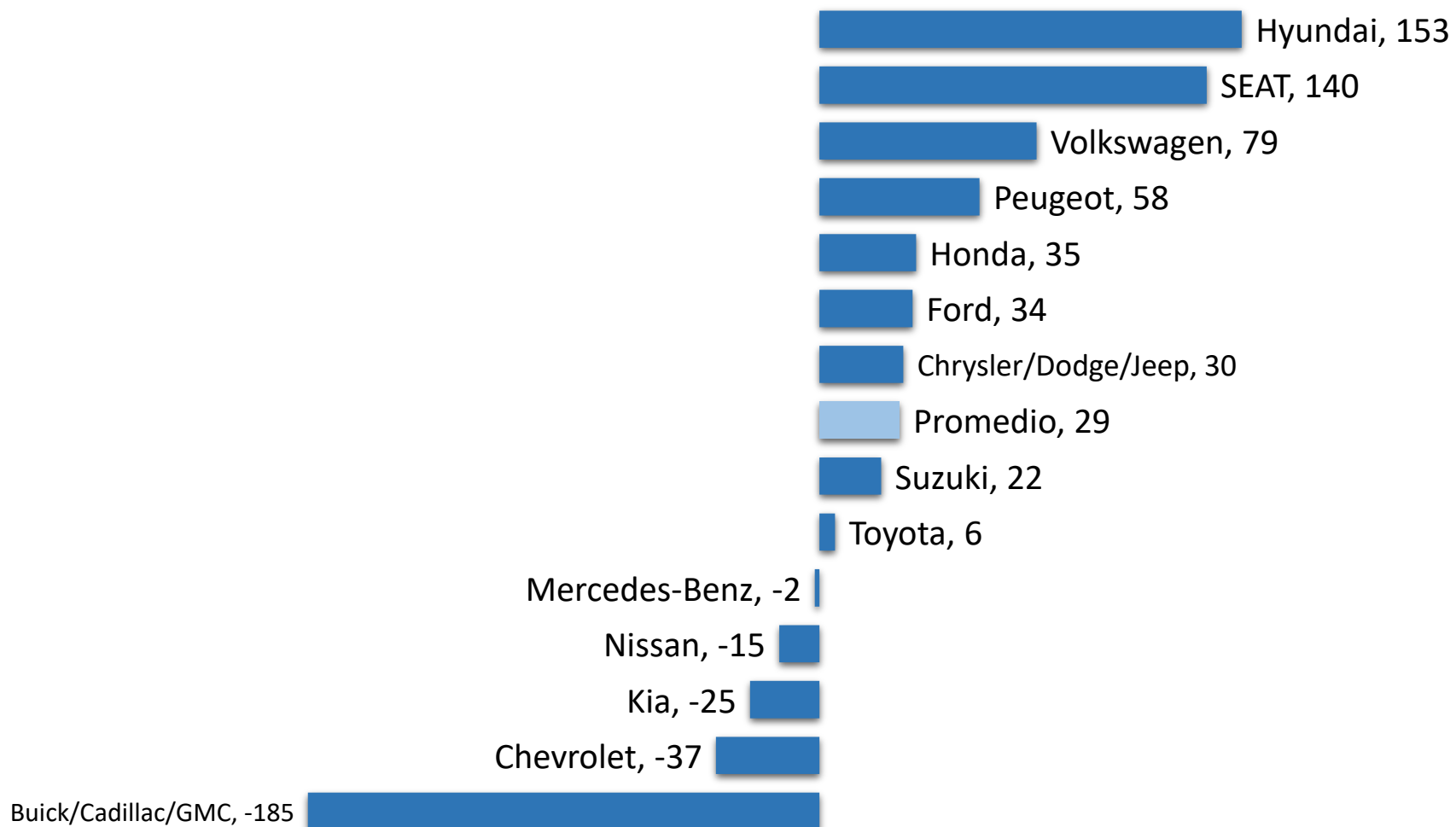
Distribuidores mas Satisfechos con...



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica.

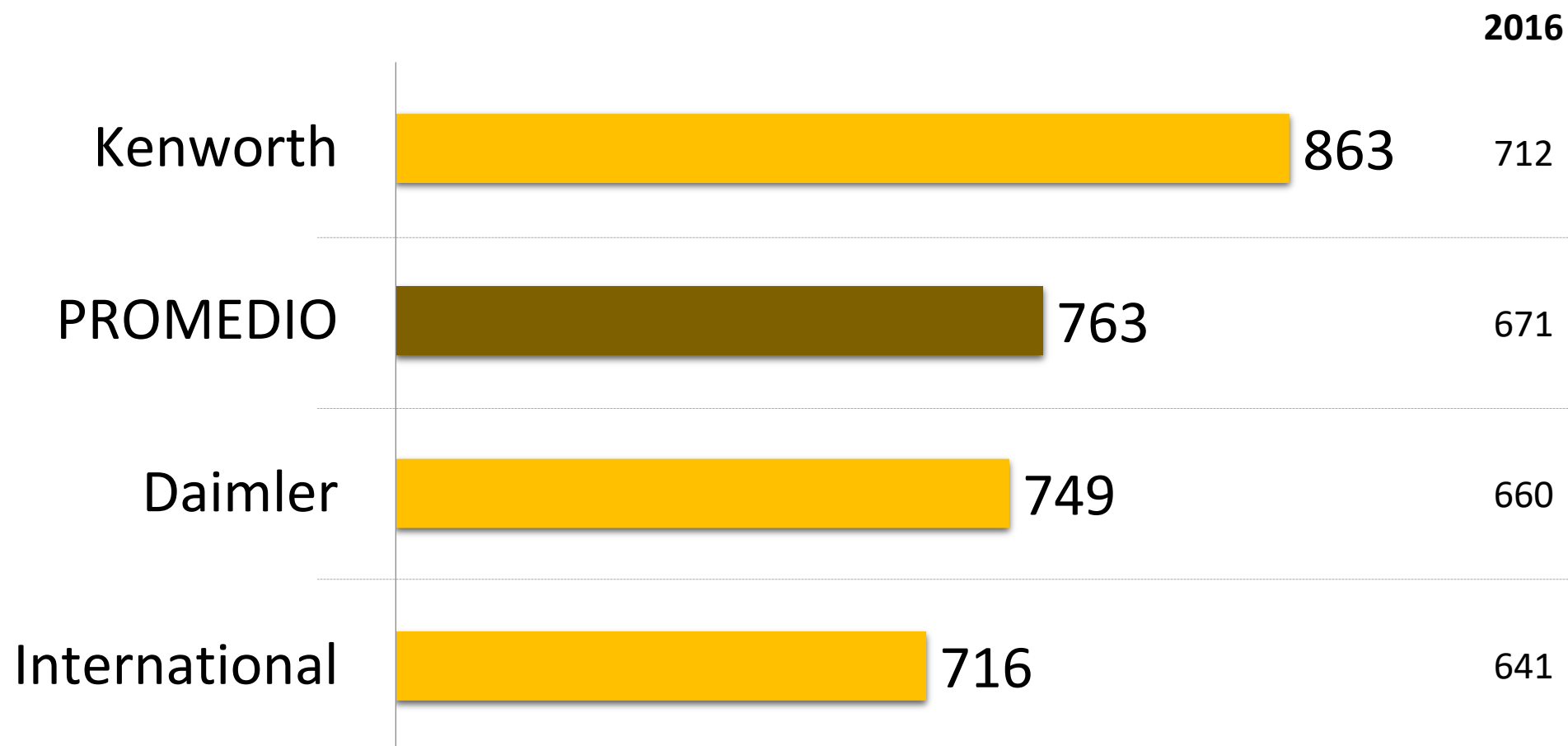


Marcas con la mayor variación...



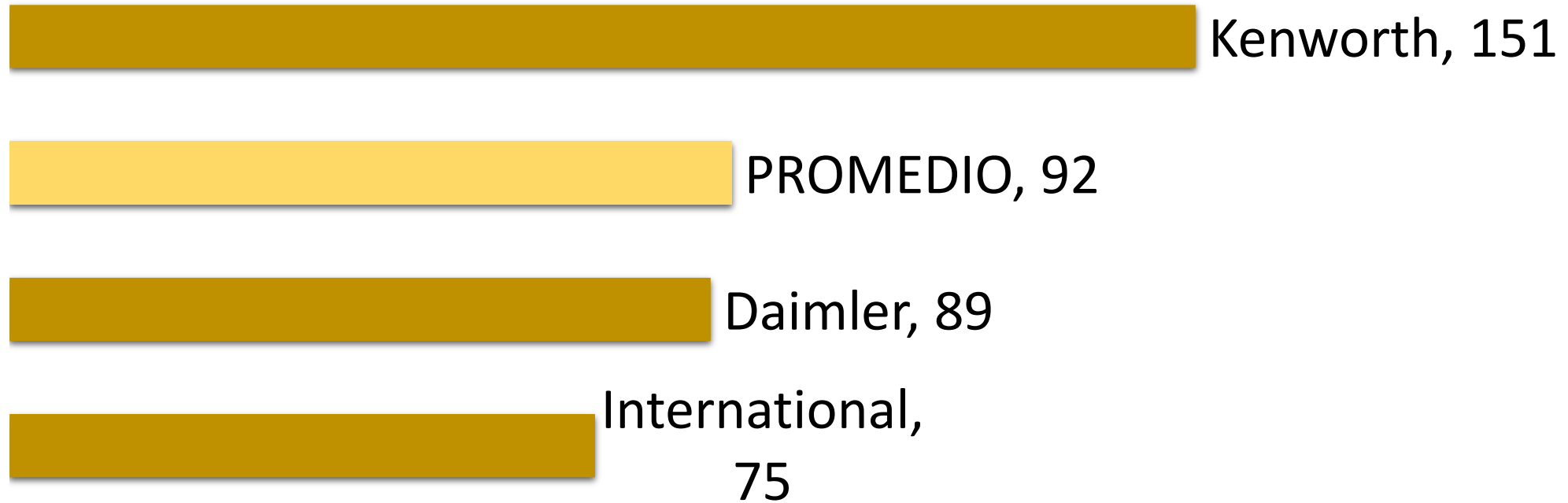
*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica.

Distribuidores Vehículos Pesados, mas Satisfechos con...



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica

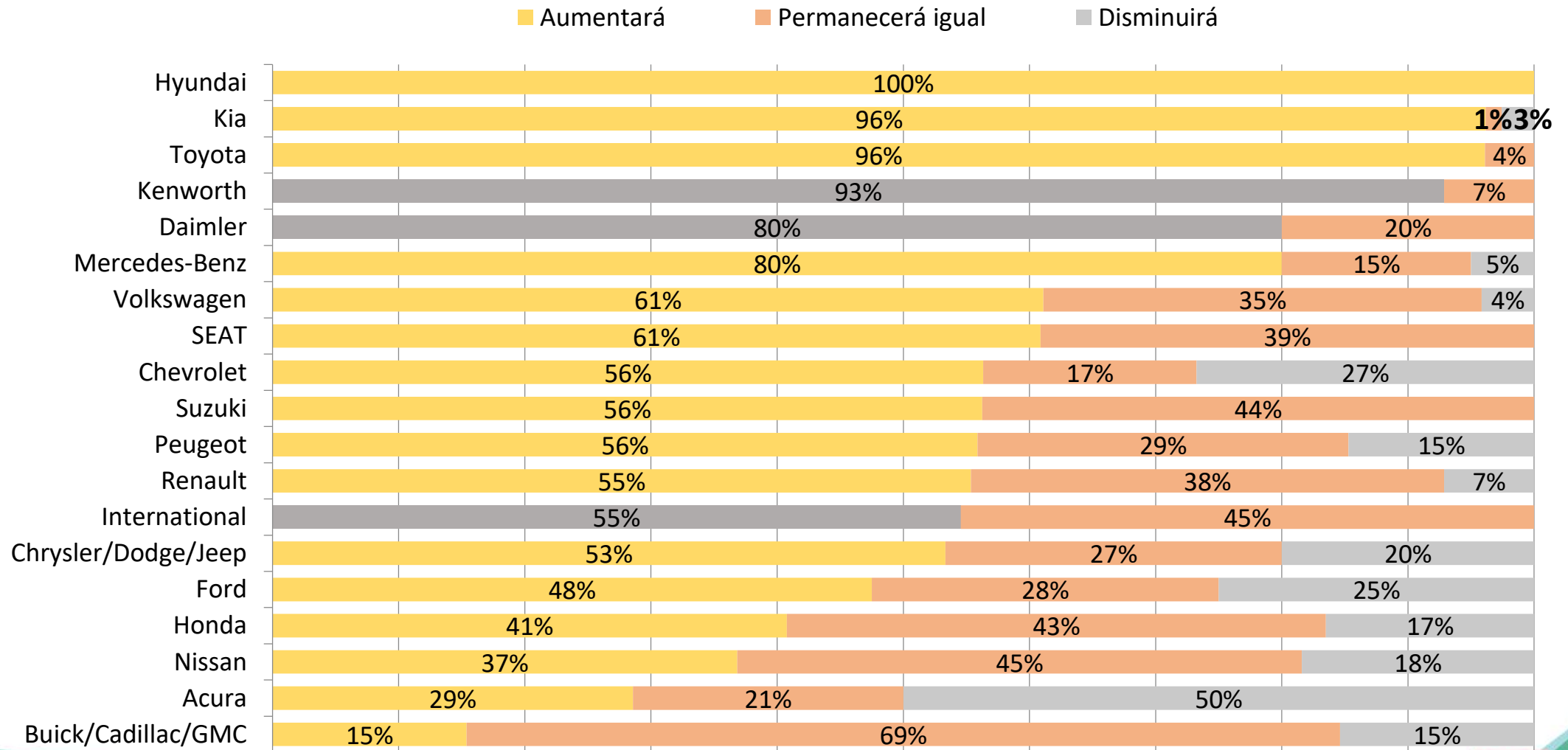
El Segmento, con variación positiva...



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica

LA VISIÓN DEL DISTRIBUIDOR HACIA EL FUTURO

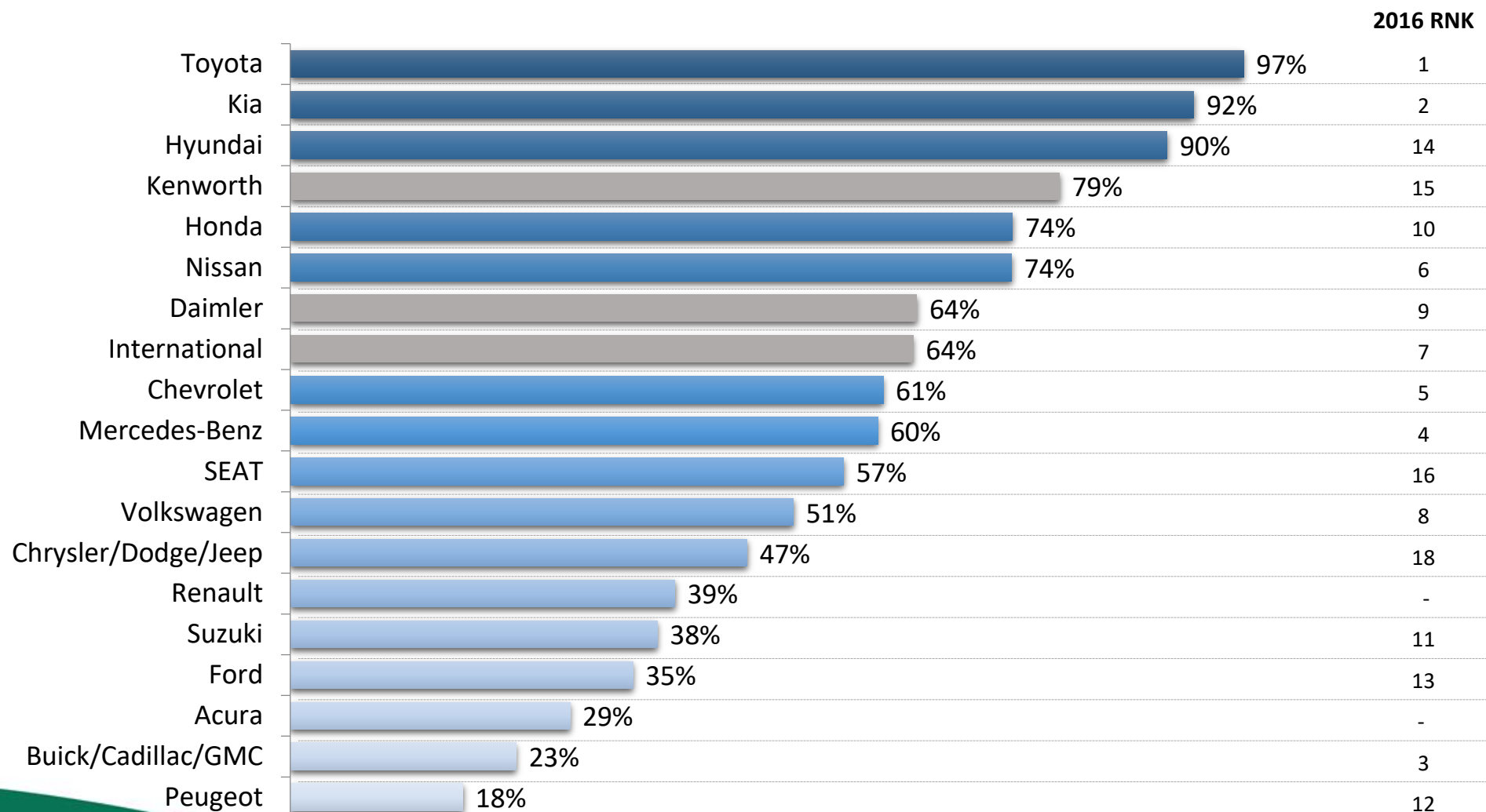
El Valor de mi Franquicia...



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica.

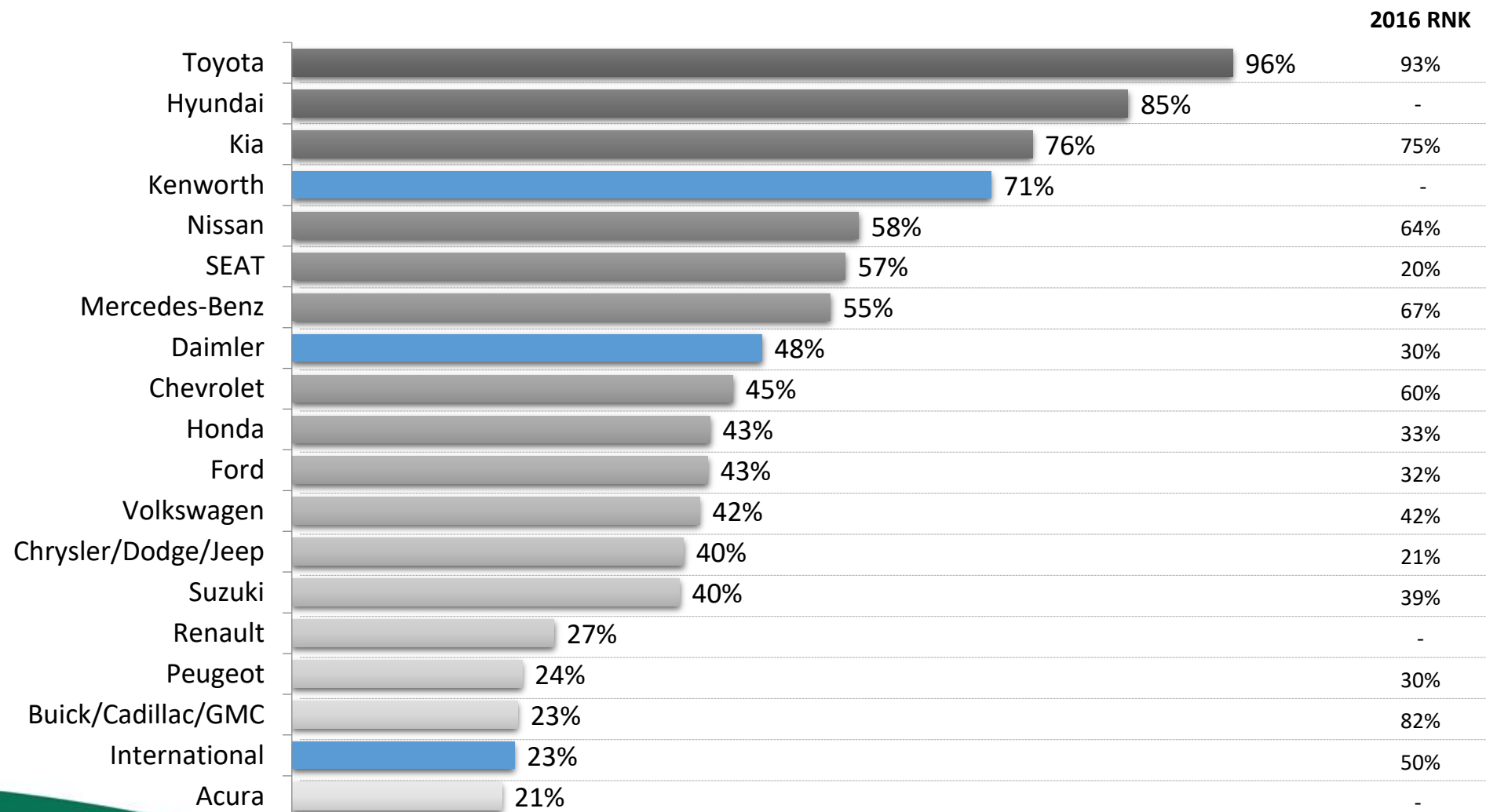


Continuare representando a la Marca...



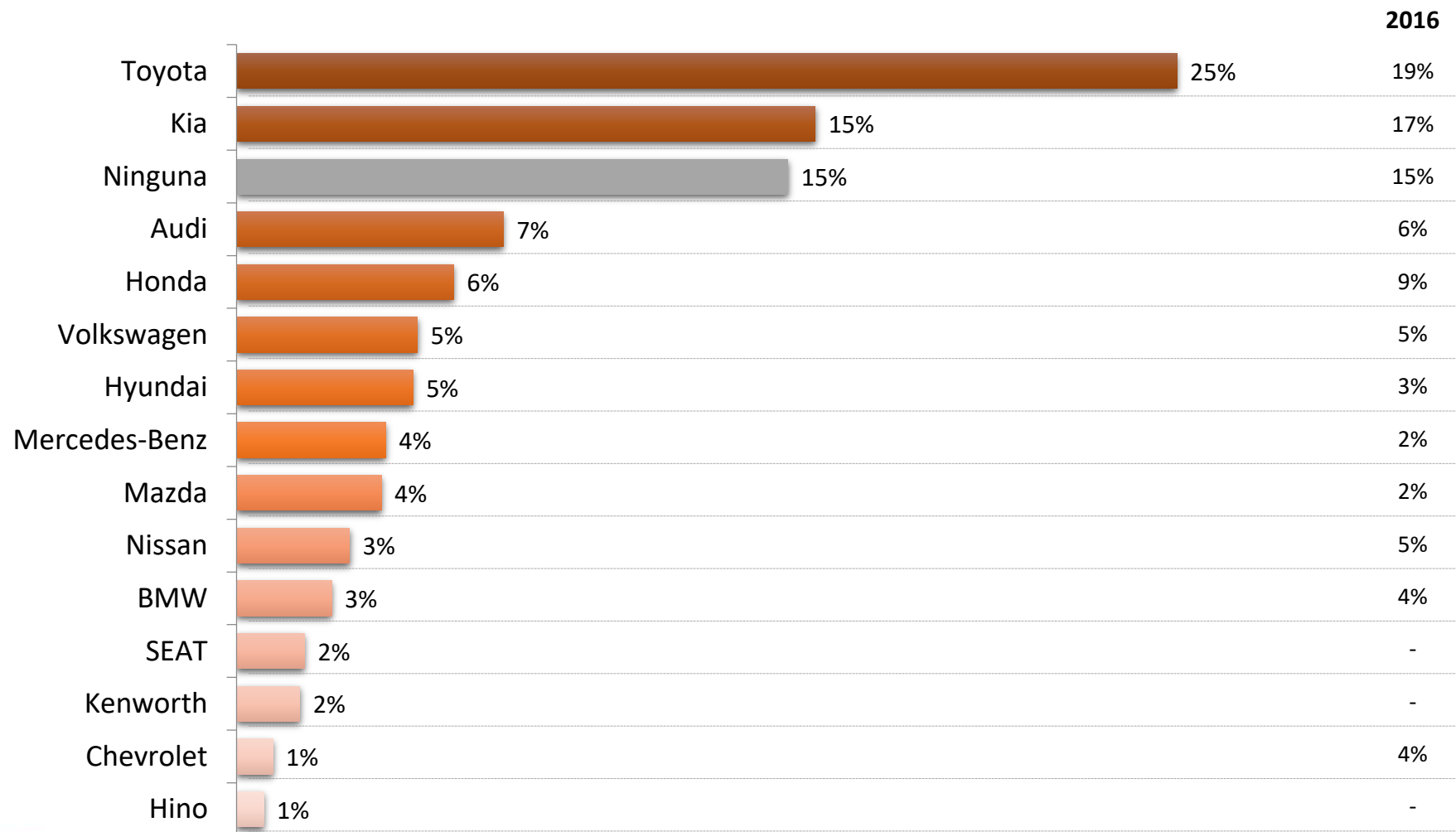
*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica

Recomendaré a la Marca que represento



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica.

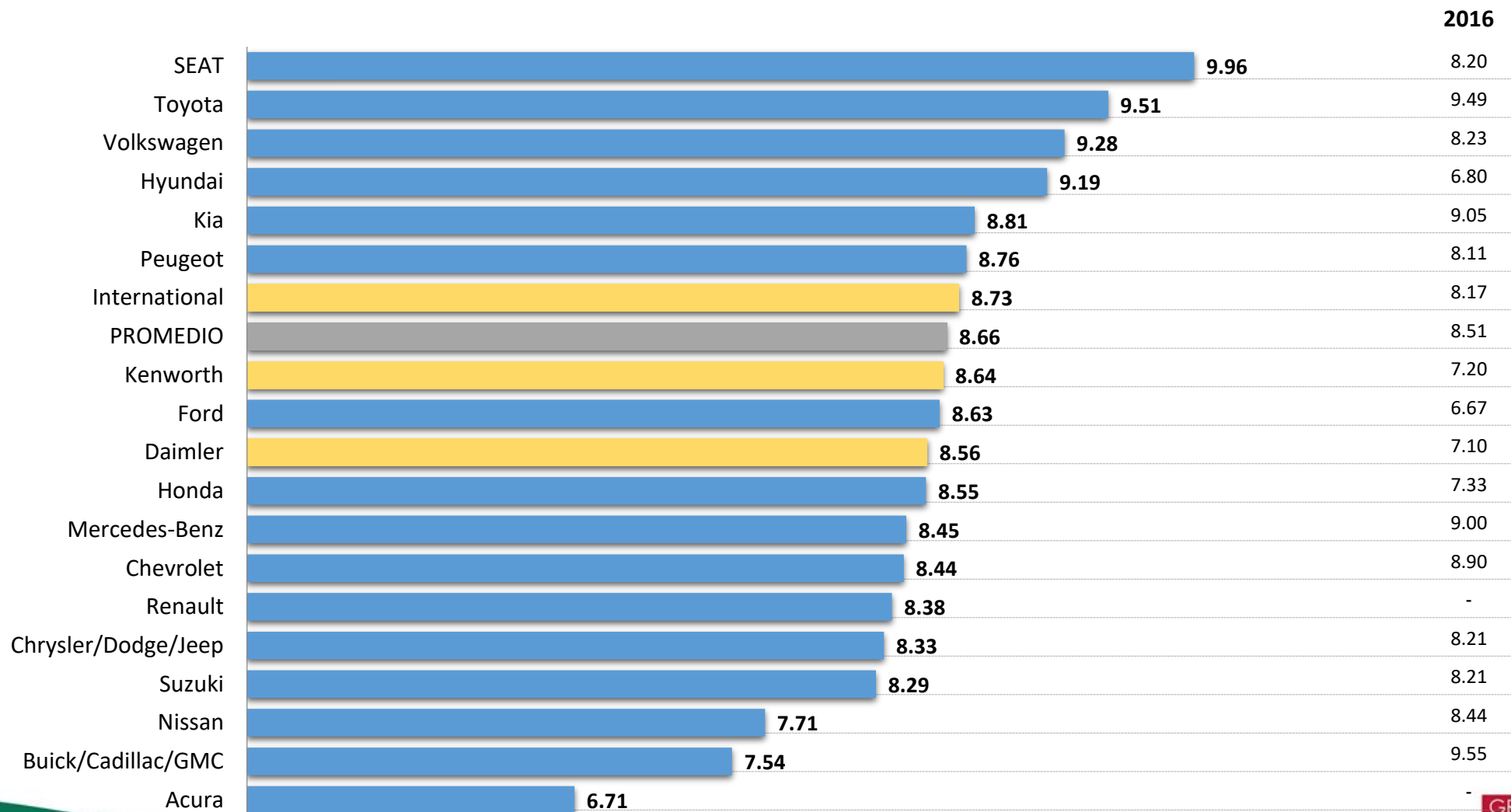
Que marca que no tengo me interesa...



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica

ASOCIACIONES DE MARCA

Y mi asociación de Marca la evalúo con...



*Solo Armadoras con muestra mayor a 5 son incluidas en la gráfica.

Quisieramos que AMDA...

“Nos ayude a Detener la importación de autos y presionar a los gobiernos estatales fronterizos para endurecer las medidas contra autos chocolate y asociaciones ilegales como UDC y ONAPAFFA”

“Tuviera un verdadero programa de capacitación en todos los ámbitos del negocio para fortalecer el desarrollo del negocio automotriz a nivel nacional”

“Nos ayude a Disminuir la cantidad de obligaciones que tiene el distribuidor con el gobierno”

“Comparta Cifras de venta y comparativos inter-marcas que permita realizar una mejor estrategia comercial para los distribuidores”

¡Gracias!

J.D. POWER | De México

Sus Preguntas pueden dirigirlas a:
Gerardo.gomez@jdpa.com

