

# J.D. POWER de México ÍNDICE DE SATISFACCIÓN - DSI 2023

Gerardo Gómez Gálvez

Director General & Country Manager México

**J.D. POWER** De México



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL DISTRIBUIDOR - DSI 2023

## *La Voz del Distribuidor/Concesionario Automotor*

### Agenda

- Metodología
- Hallazgos Generales
- Ranking Industria por Marca – NPS Por Marca
- Evaluación AMDA
- Ranking Asociaciones Estatales
- Ranking Asociaciones de Marca

**Gerardo Gómez Gálvez**  
Director General & Country Manager



# ¿Qué comprende nuestro estudio – DSI 2023?

## La Voz del Distribuidor/Concesionario



1

### ¿Quién?

Dueños y Gerentes  
Generales de  
Distribuidores y  
Concesionarios de  
Vehículos ligeros y  
Comerciales



2

### ¿Cuándo?

Junio a Septiembre  
2023



3

### ¿Cómo?

Encuesta en Línea  
Cobertura Nacional  
Cuestionarios según  
el perfil del  
respondente (2)



4

### ¿Cuántos?

**1,759** encuestas  
completadas  
**54** Marcas  
**31** Marcas rankeables  
+30 resp /  
40% cob. red

# ¿Quiénes Participaron?

## La Voz del Distribuidor/Concesionario

54p / 31r

MARCA - COMERCIALES	Encuestas completadas
Daimler (Mercedes-Benz Autobuses/Tractocamiones – ADAVEC)	54
Mercedez-Benz (Vanés – ADEVA)	29
International	27
Hino	22
Kenworth	21
Isuzu	8

**6p – 3r**

MARCA - Volumen Tier 2	Encuestas completadas
BYD	20
Subaru	14
Lincoln	13
Volvo	11
JETOUR	10
Acura	10
Alfa Romeo	9
Lexus	4
Bentley	3
Great Wall	4
GEELY	10
Infiniti	5
Land Rover	4
Changan	4
Porsche	4
MAN	3
BAIC	3
JMC	2
FOTON	2
GAC Motor	2
Volvo Trucks	1
Motornation	1

**22p – 9r**

MARCA - AUTOS VOLUMEN	Encuestas completadas
Toyota	166
Honda	154
Chrysler/Dodge/Jeep/RAM/Fiat	134
Nissan	107
Kia	105
Ford	89
Volkswagen	79
Chevrolet	78
Suzuki	71
Hyundai	71
Peugeot	2
MG Motor	7
Mercedes-Benz	6
JAC	35
Renault	32
Mitsubishi	29
Buick / GMC / Cadillac	28
SEAT	27
Chirey	18
Mazda	20
BMW	19
Omoda	17
Audi	13
JAECOO	11
SEV	6
Cupra	5

**26p – 19r**

# ¿Qué es más relevante para el Distribuidor/Concesionario?

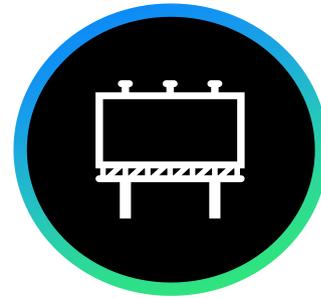
## 9 Factores Evaluados



Ordenamiento y entrega – **24.63%**



Apoyo de la marca – **20.12%**



Marketing y Ventas – **19.56%**



Capacitación – **11.47%**



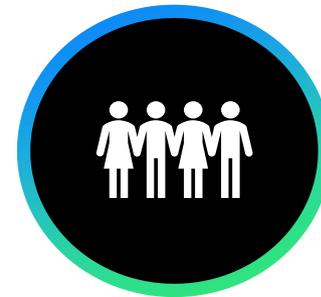
Equipo de Posventa – **10.97%**



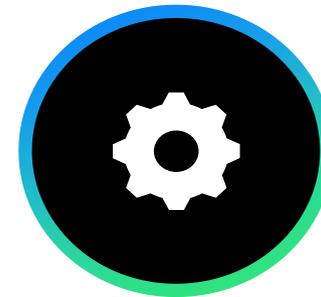
Producto – **4.83%**



Garantía – **3.64%**



Equipo de Ventas – **2.76%**

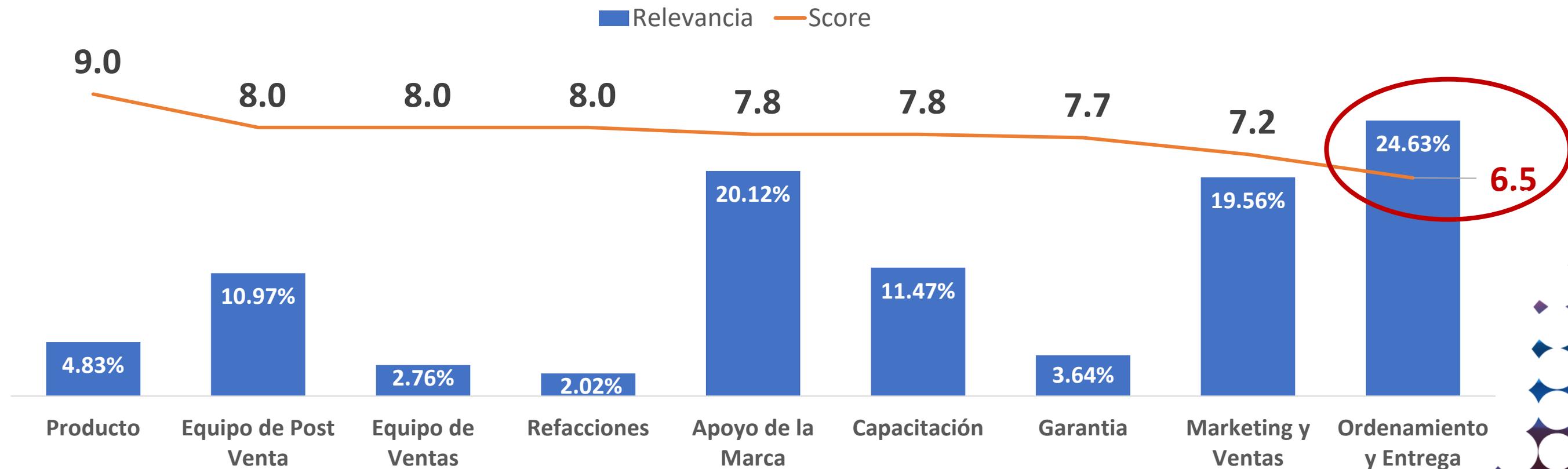


Refacciones – **2.02%**

# ¿En dónde radica la mayor oportunidad para las Armadoras?

## Factores Evaluados

El Ordenamiento y Entrega es el factor con la menor evaluación, 6.5, y con el mayor peso/relevancia para el Distribuidor/Concesionario 29%



**J.D. POWER** | De México

# LA VOZ DEL DISTRIBUIDOR/CONCESIONARIO

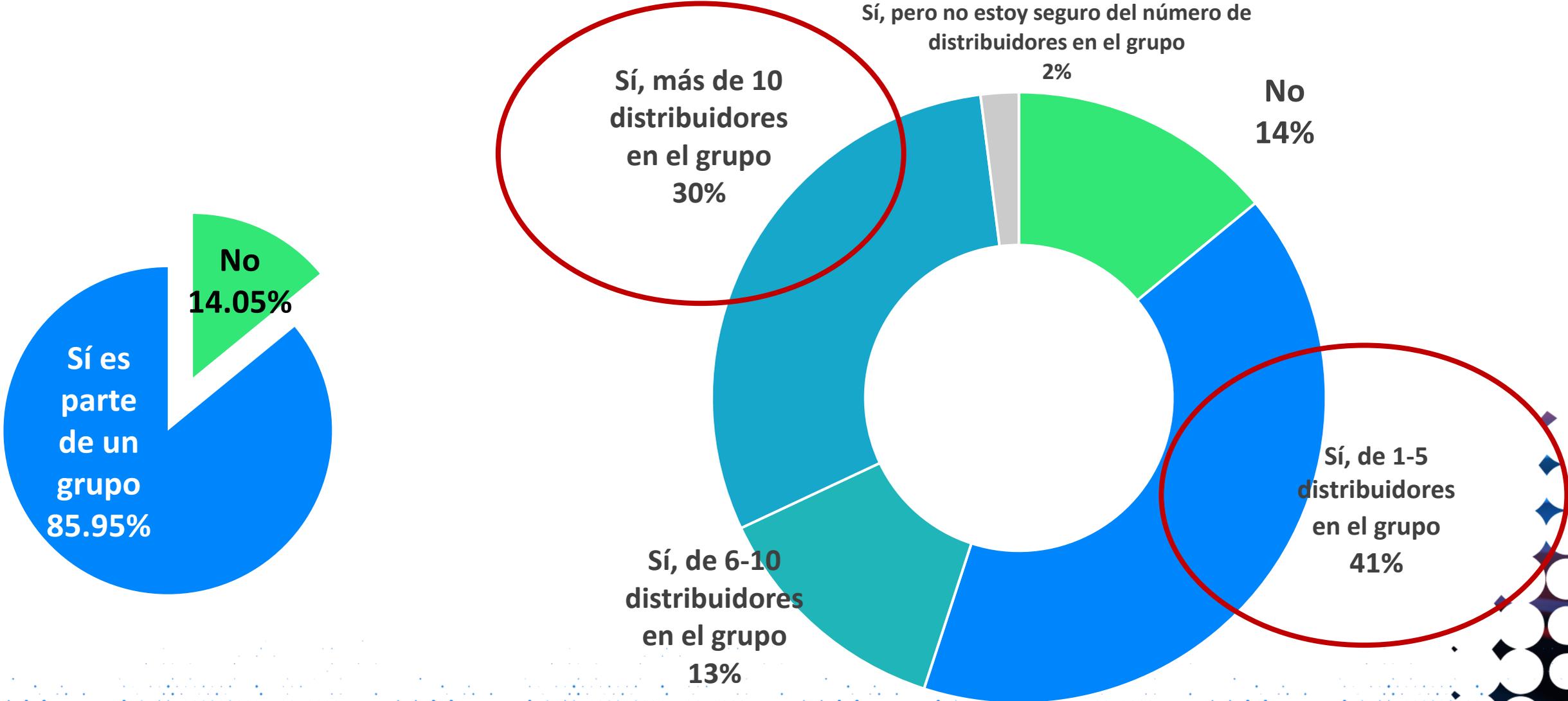
## *Hallazgos Generales*

**J.D. POWER** | De México

FORO  
AUTO  
MOTOR®  
AMDA 2023

# Se consolidan Grupos Distribuidores en México

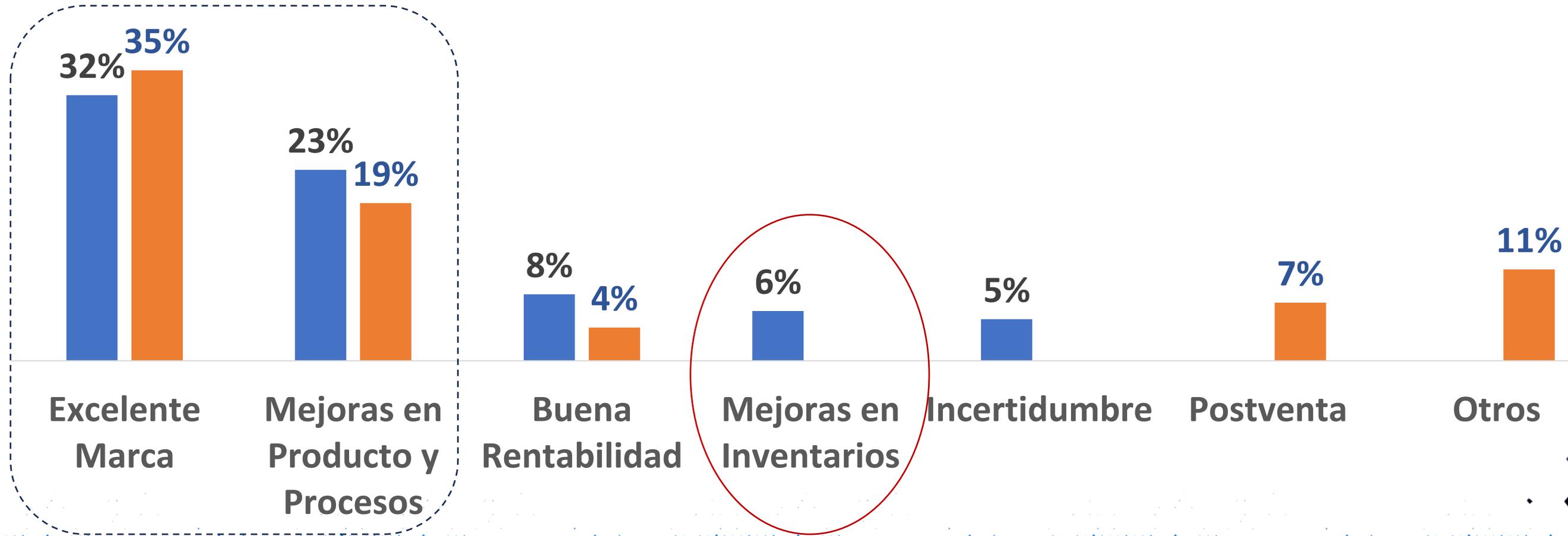
86% de los Distribuidores pertenecen a un Grupo



# Alinear la visión del Negocio en El Distribuidor es Clave

*Comentarios Recibidos*

■ Dueños ■ Gerentes Generales



# Situación actual del inventario del distribuidor

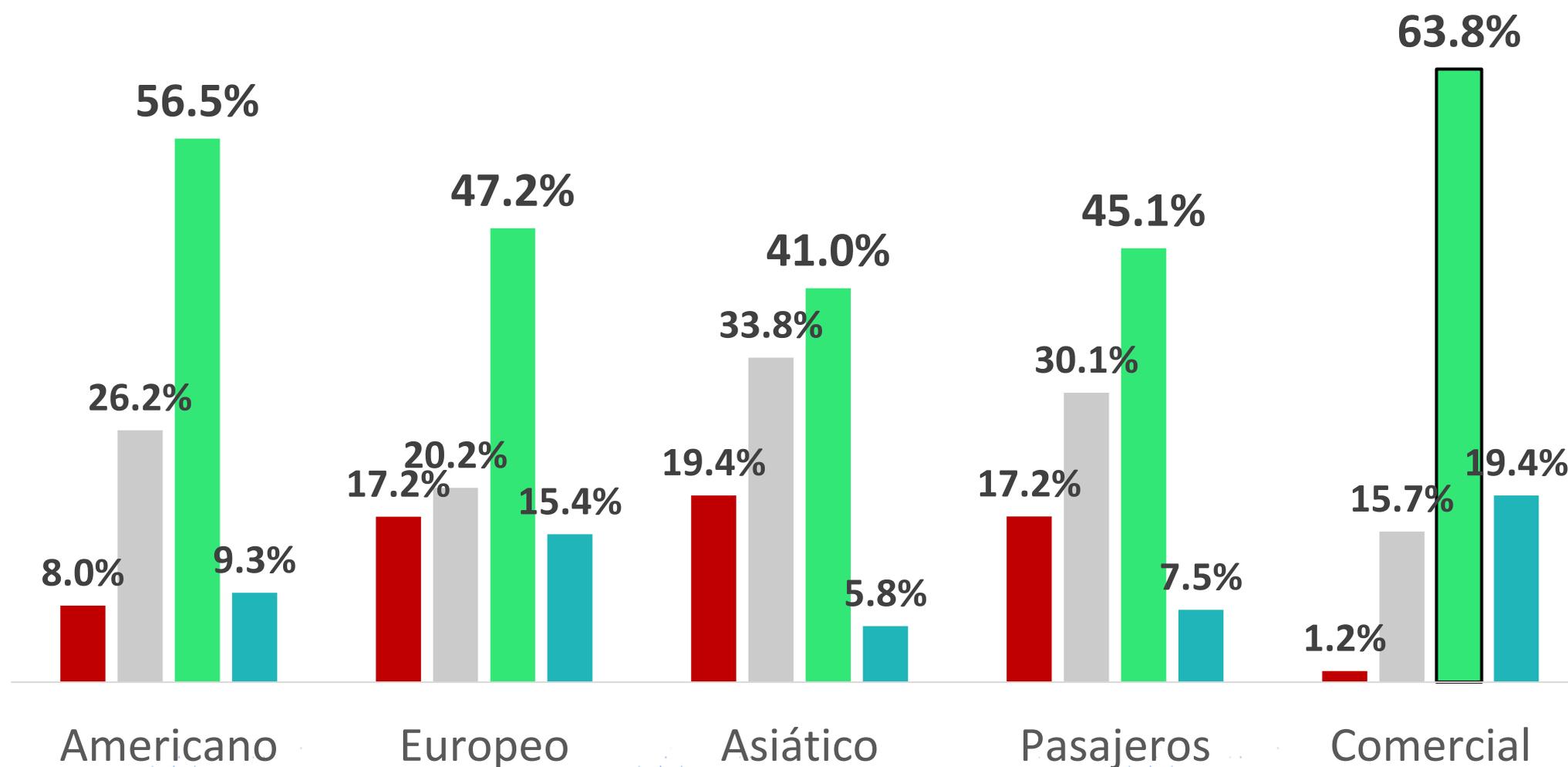
*Continúan el desabasto, mejorando lentamente...*

■ Problemas de inventario severos, actualmente afecta la liquidez de efectivo

■ Problemas de inventario serios, necesitamos resolverlo lo antes posible

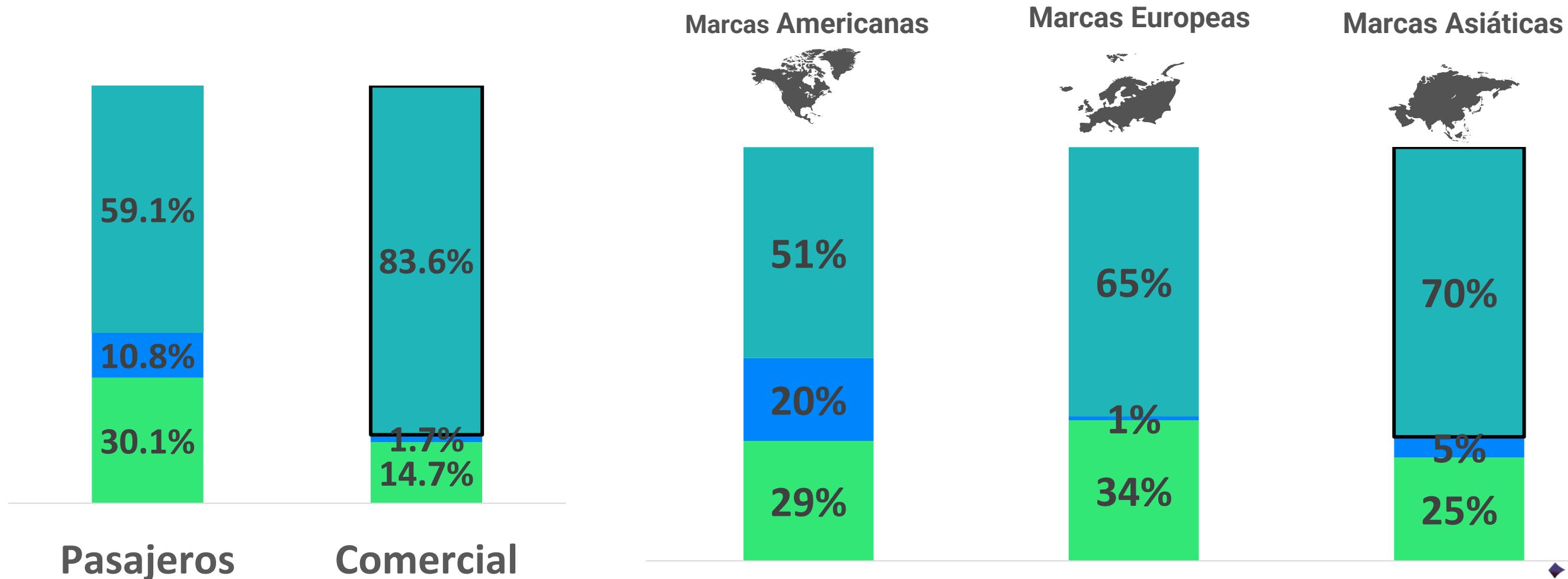
■ Problemas de inventario pequeños, todo bajo control

■ Sin problemas de inventario



# Los Distribuidores mantienen un alto volumen de ventas

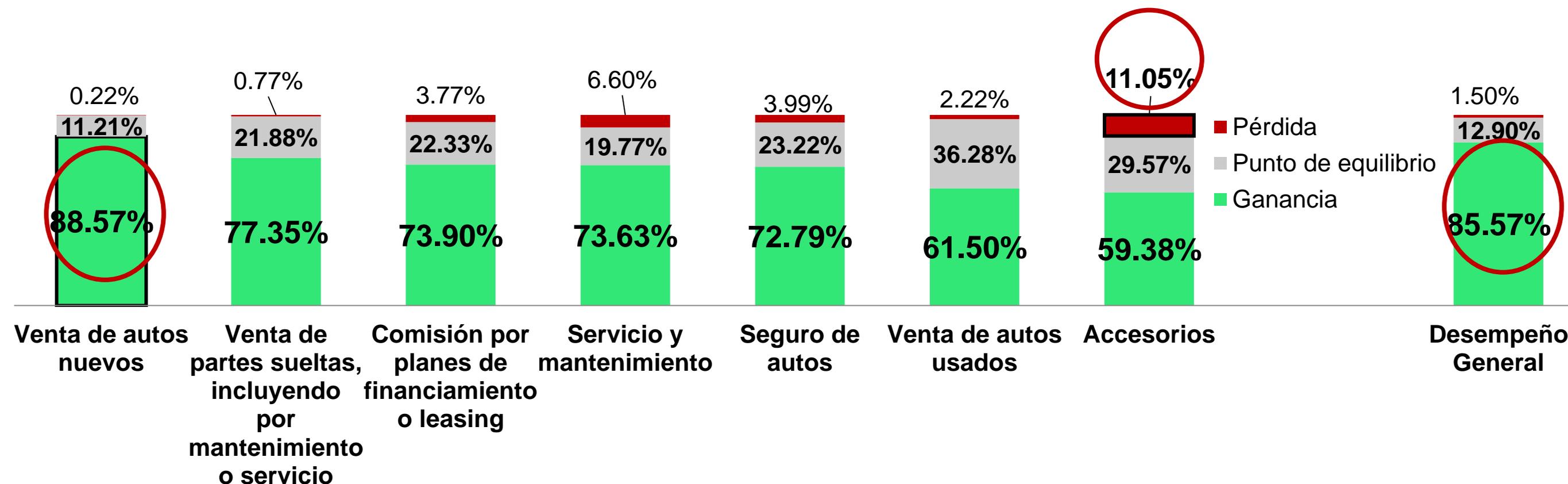
*Las marcas asiáticas predominan*



Ligeros < a 400 unidades anuales / Pesados < a 85 unidades anuales  
Ligeros promedio igual a 450 unidades anuales / Pesados promedio igual a 90 unidades anuales  
Ligeros > a 500 unidades anuales / Pesados > a 95 unidades anuales

# Negocio rentable en General

## Utilidad por unidad de Negocios



- La venta de autos nuevos refleja mejores resultados financieros. Mientras que la venta de accesorios hay un mayor nivel de pérdida.

# 1 de cada 2 dueños desea expandirse con la misma marca que representa... ¿Y cuáles son estas marcas?

Me gustaría expandir mi inversión con nuevo distribuidor de una marca que ya tengo

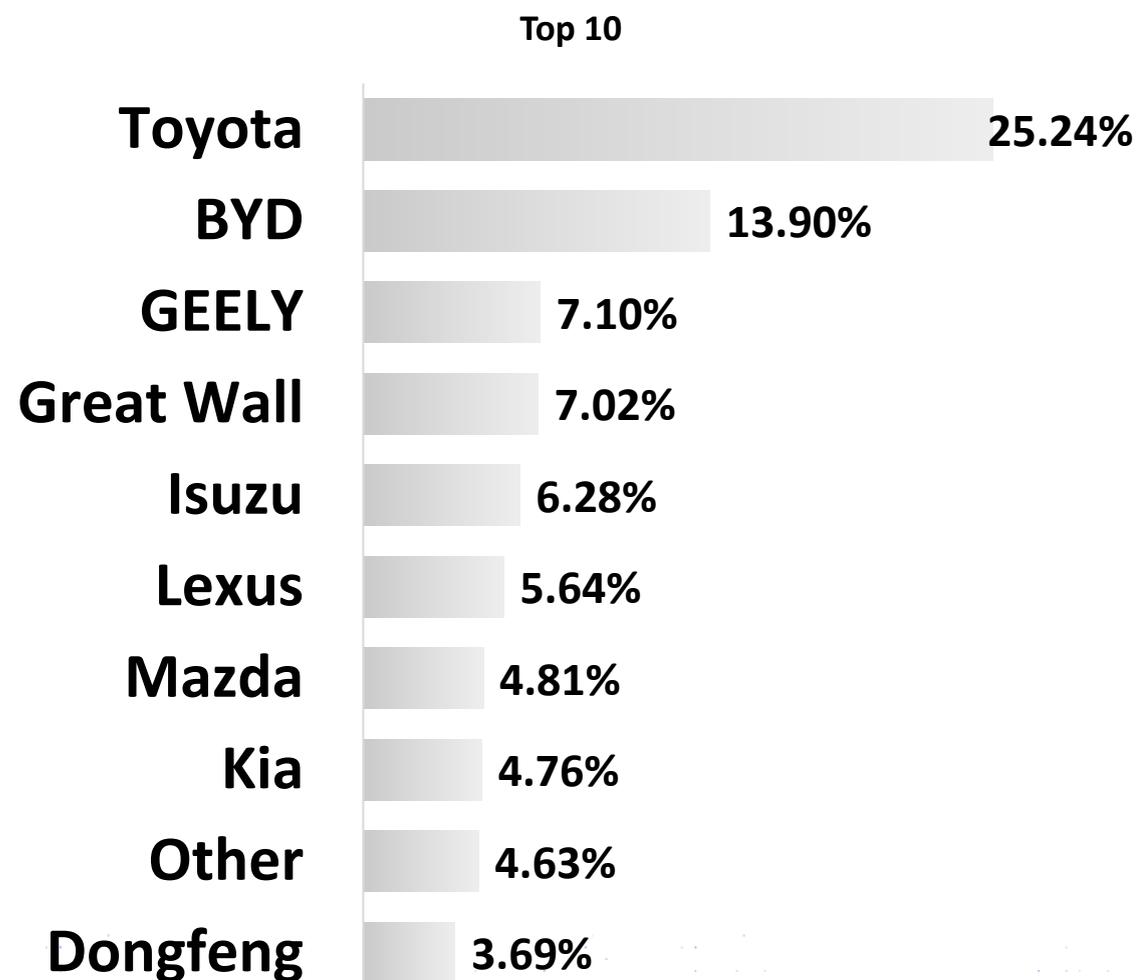
47.6%

Me gustaría expandir mi inversión con nuevo distribuidor de una marca nueva que no...

45.0%

Mantener la inversión actual

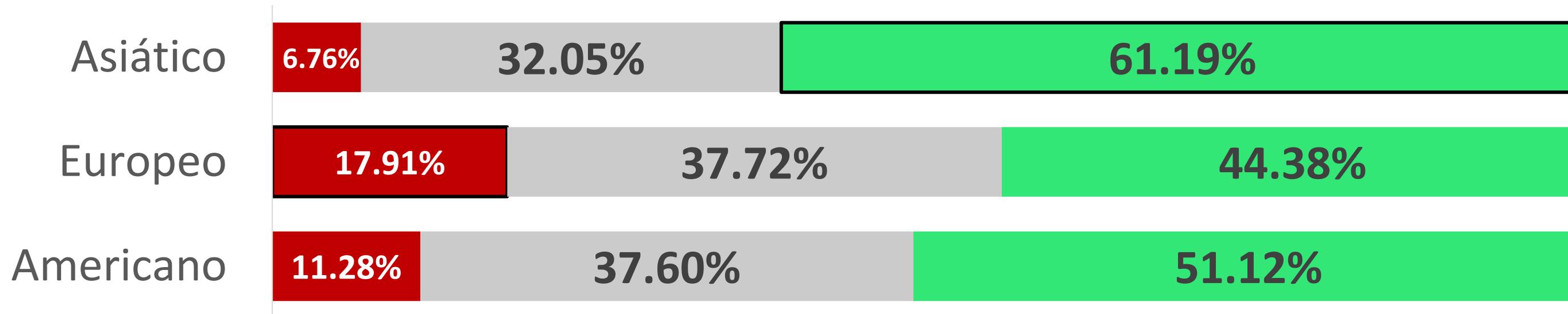
7.4%



# Percepción del Futuro Valor de la Inversión

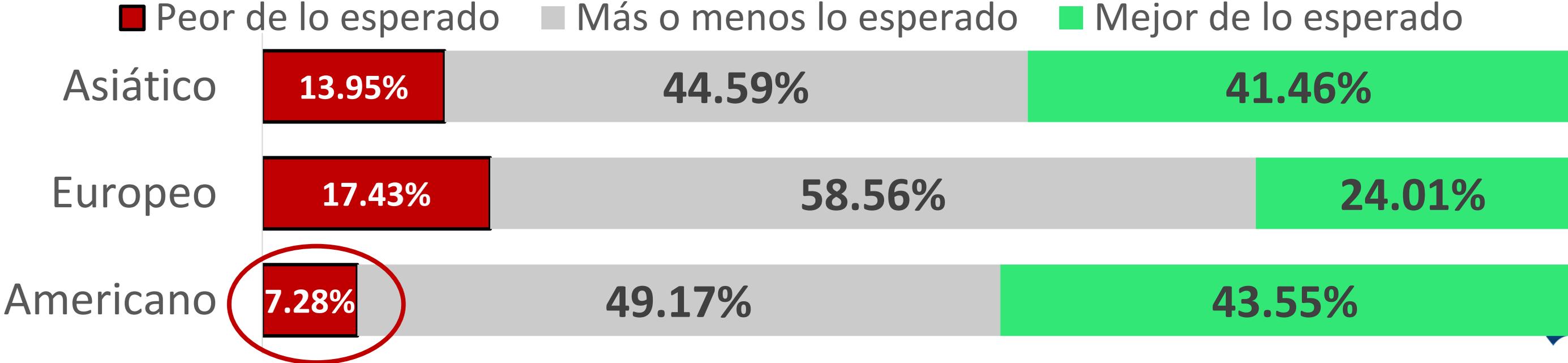
*El negocio automotriz continua con visión positiva...*

■ Va a disminuir    ■ Se va a mantener igual    ■ Va a aumentar



- Los Distribuidores/Concesionarios consideran que las marcas asiáticas serán las que muestren el mejor desempeño en los siguientes 3 años

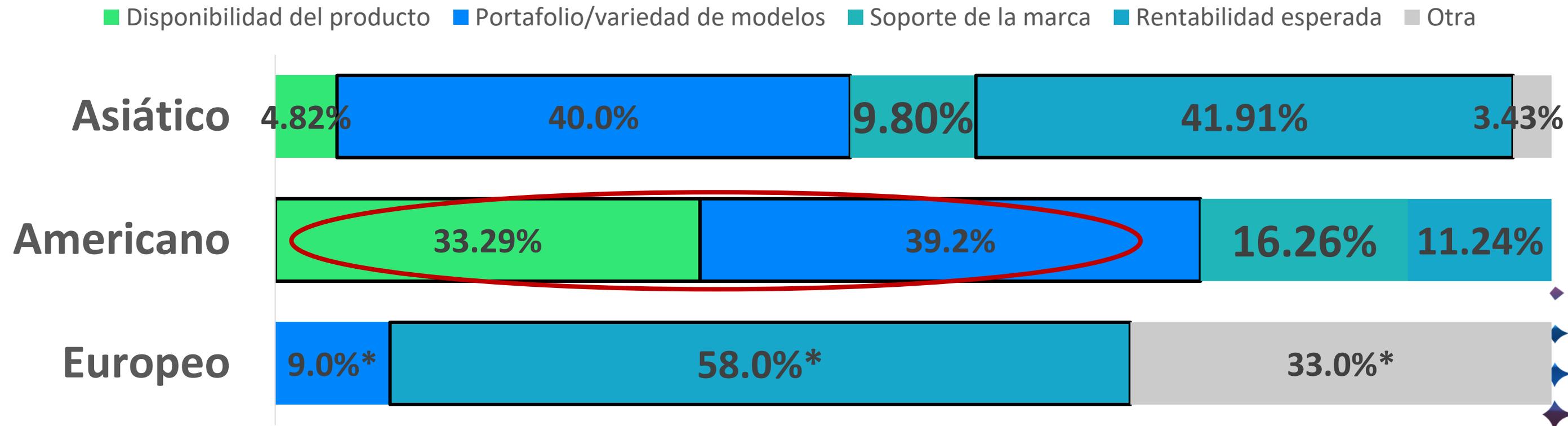
# Experiencia general negociando/tratando con la marca comparada con las expectativas



- Los dueños consideran que su experiencia, negociado o tratando con la marca regularmente es más o menos lo que esperaban; sin embargo, destaca en las marcas americanas el bajo porcentaje de dueños que indicó que la experiencia ha sido peor de lo que esperaban versus las marcas asiáticas y las europeas.

# ¿Por qué invertirían en una nueva representación?

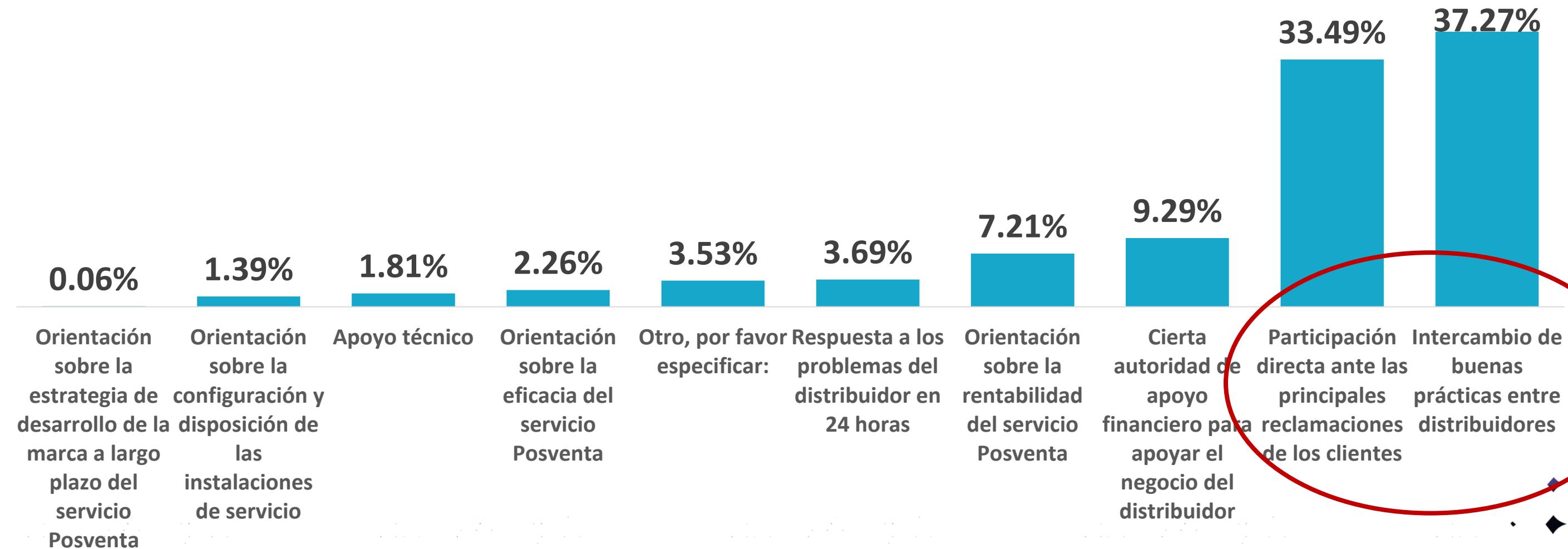
*Americanas apuestan más por producto...*



\*Muestra pequeña <30 encuestas

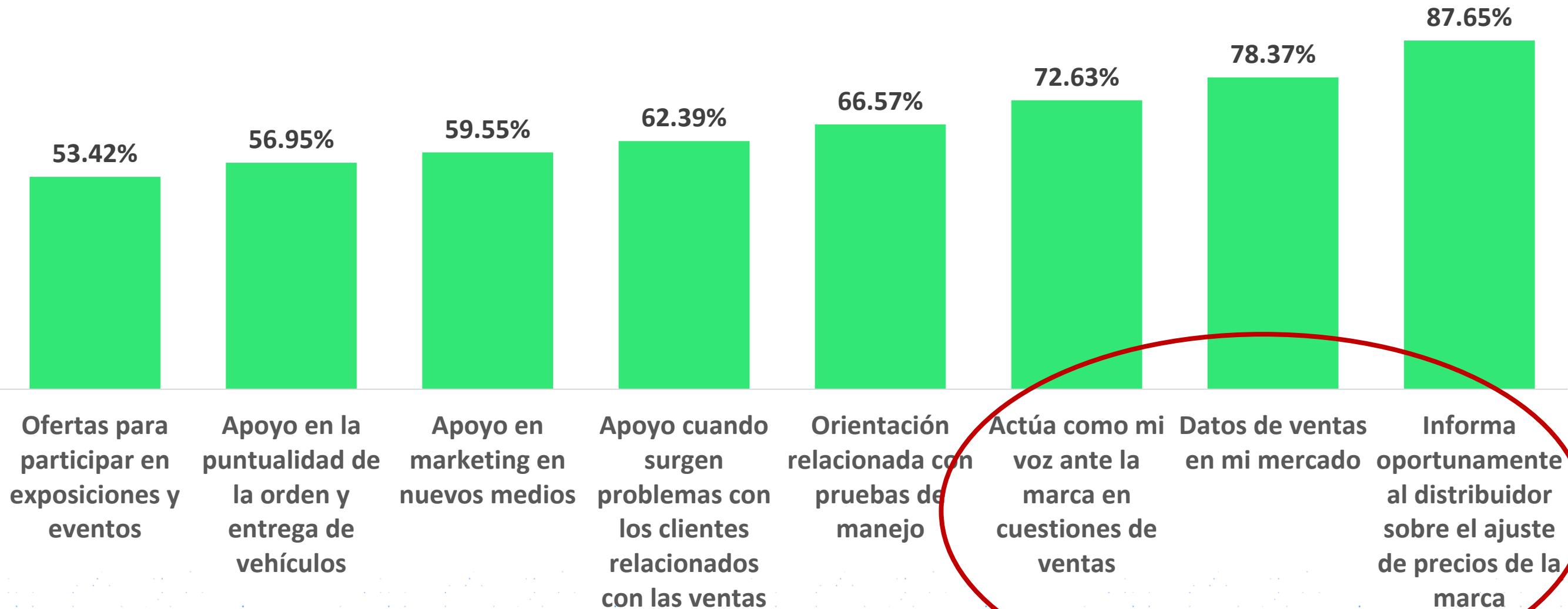
# ¿Qué es lo que se espera de Post Venta?

*Conocimiento y apoyo en momentos clave*



# ¿Qué se espera del Equipo de Ventas?

*Comunicación clara, oportuna y representación*

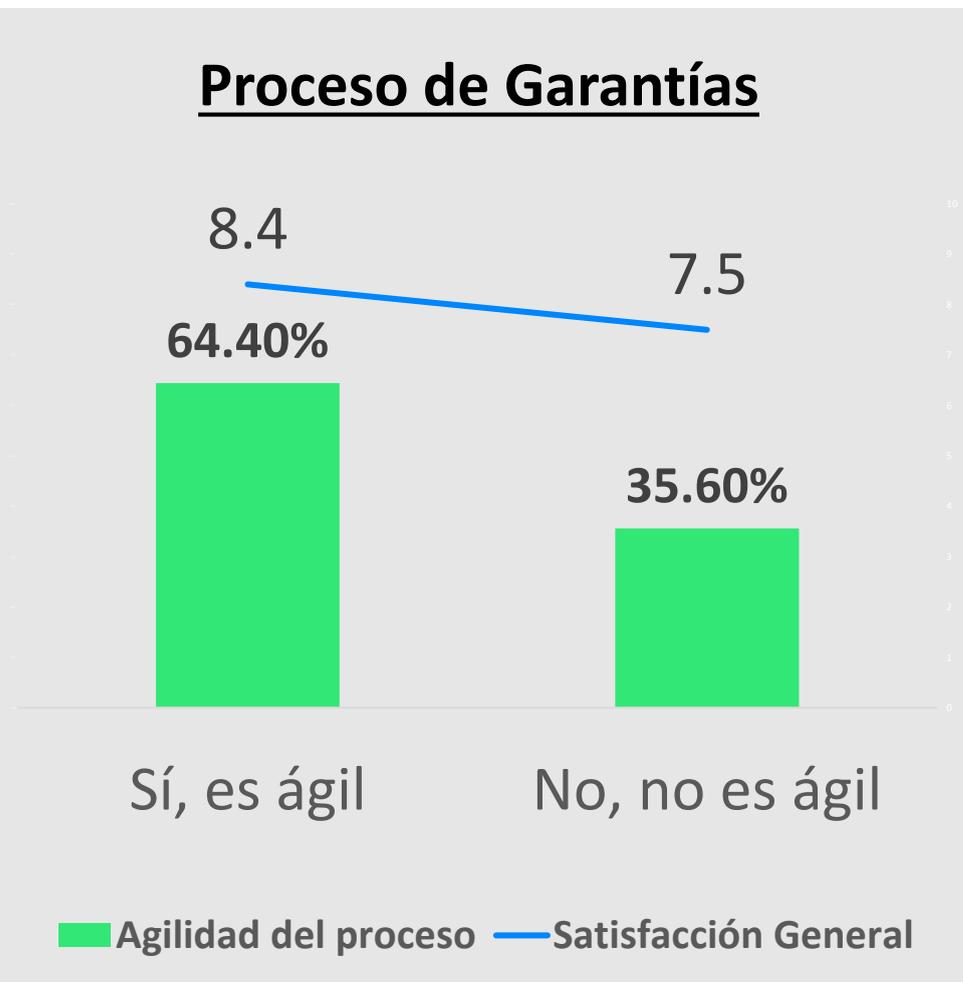


# Apoyo en el Proceso de Refacciones y Garantías

Importante poder agilizar el proceso de pago en garantías

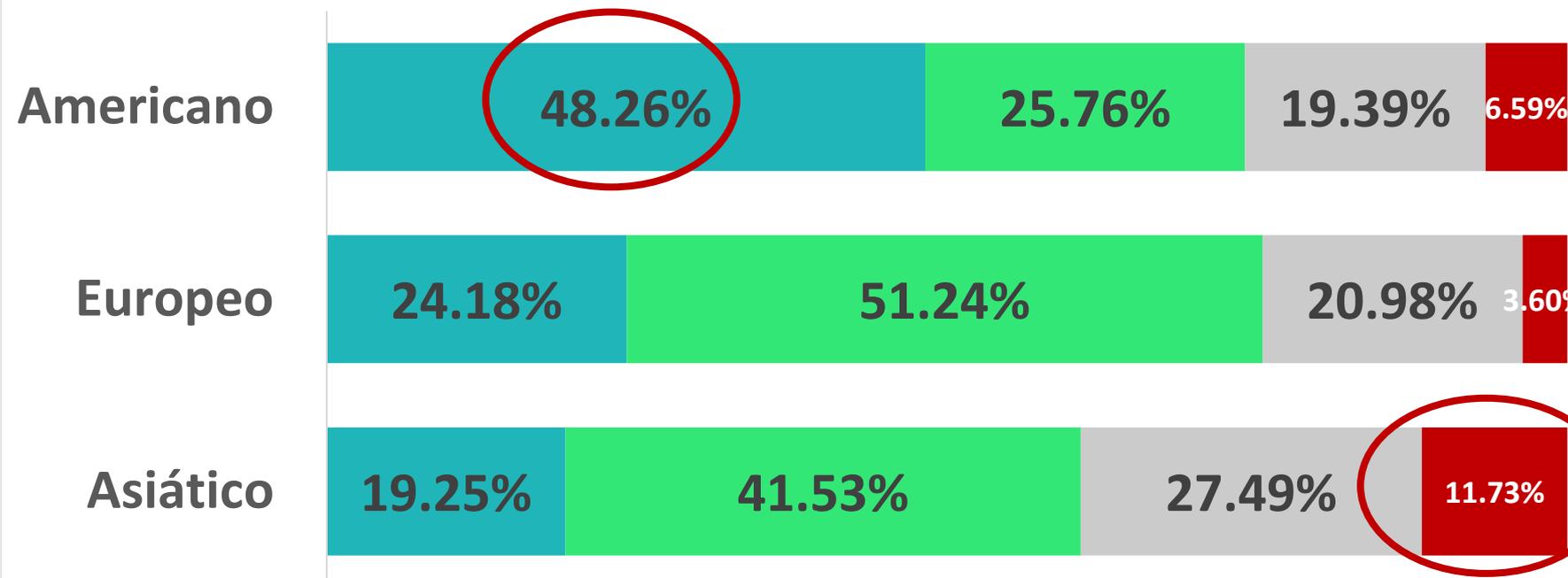
Se requieren precios competitivos en refacciones

## Proceso de Garantías



## Diferencia de precio en refacciones vs Mercado Independiente

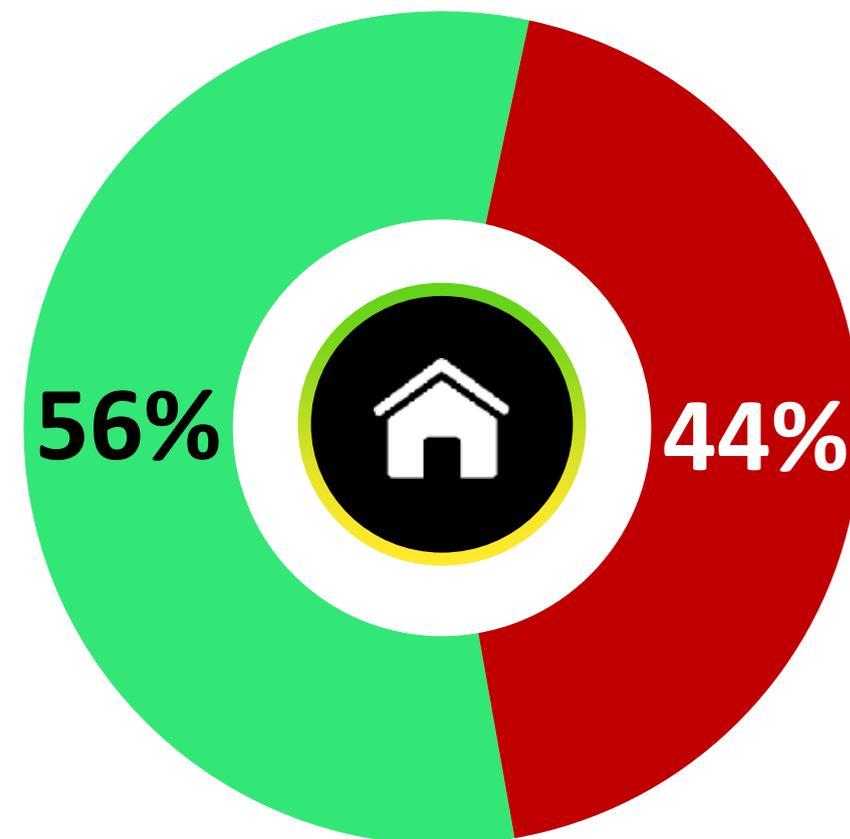
■ Menor al 20% ■ 20%-30% ■ 31%-50% ■ Mayor al 50%



# Servicio a Casa

*Avanzando en el enfoque de Servicio al Cliente*

- Poco más de la mitad de los distribuidores participantes indicaron que ofrecen el servicio de recolección y entrega en casa a sus clientes.



■ Si ■ No

**J.D. POWER** | De México

# LA VOZ DEL DISTRIBUIDOR / CONCESIONARIO

## *Ranking de la Industria por Marca*

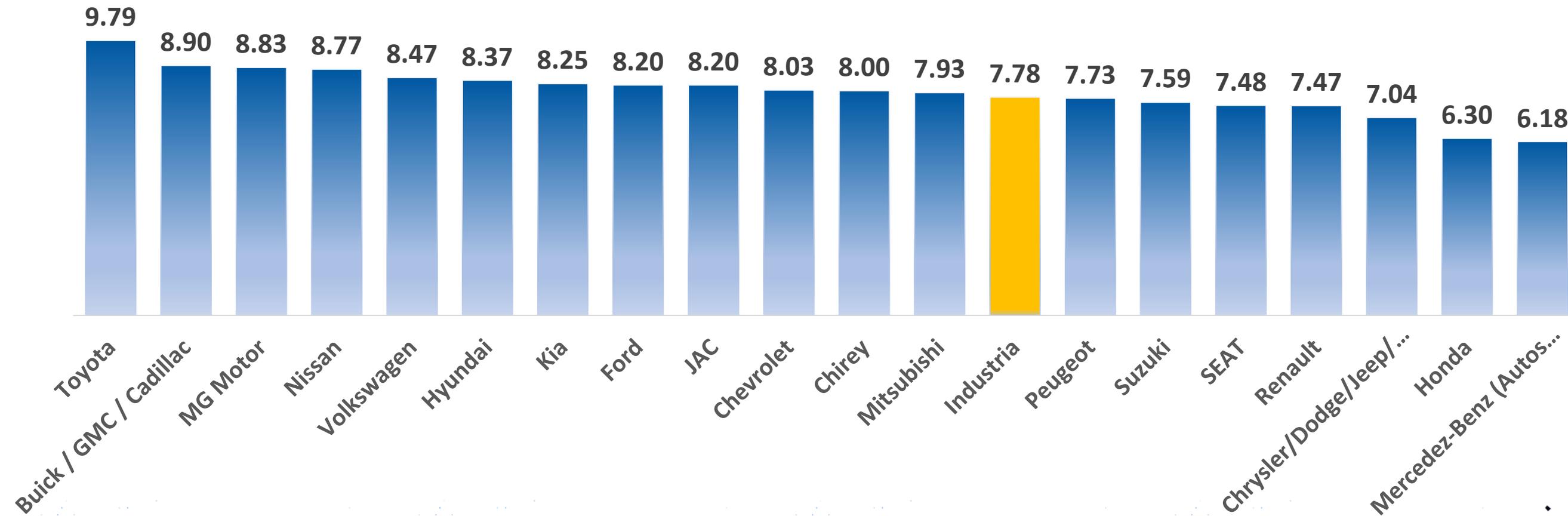
Marcas con muestra suficiente y Marcas Participantes en el Estudio

**J.D. POWER** | De México

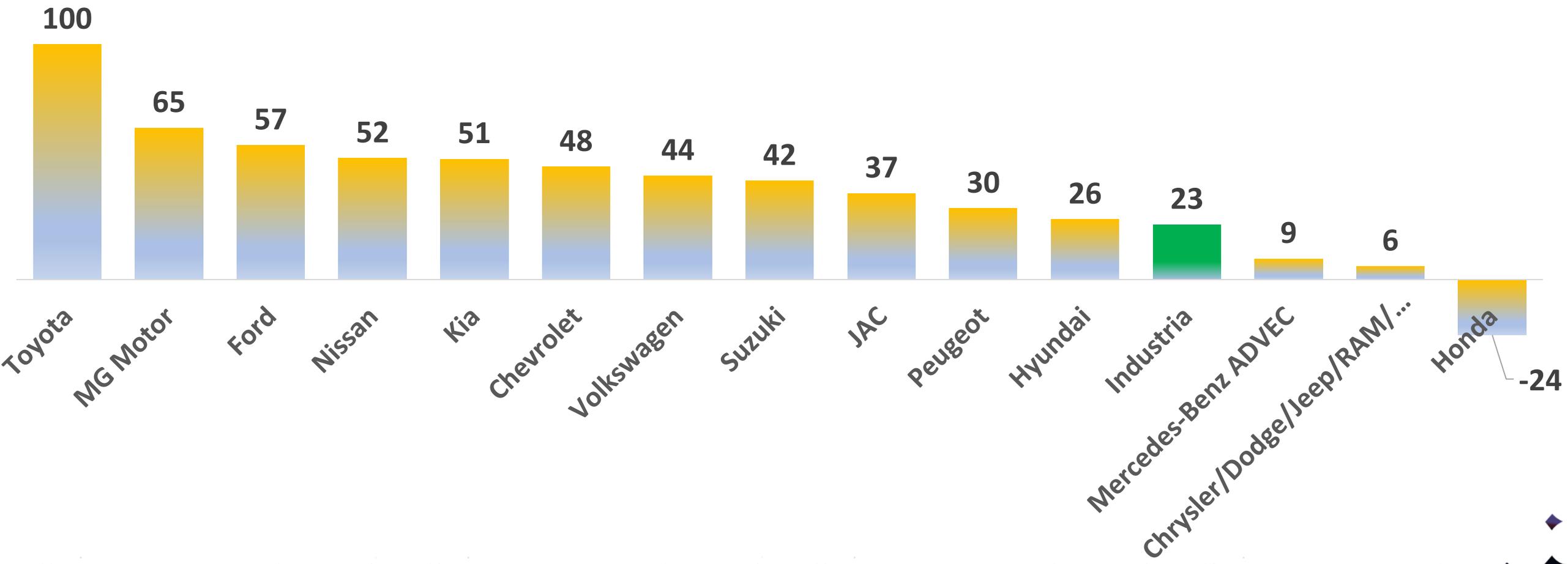
FORO  
AUTO  
MOTOR®  
AMDA 2023

# ¿Como Evalúan los Distribuidores/Concesionarios a las Marcas que representan?

J.D. Power México  
Estudio Satisfacción del Distribuidor (DSI) 2023<sup>SM</sup>  
Ranking de Satisfacción por Marca  
Autos Volumen



# ¿Qué distribuidores/Concesionarios están más dispuestos a recomendar a la marca que representan? – NPS – Score de Promoción

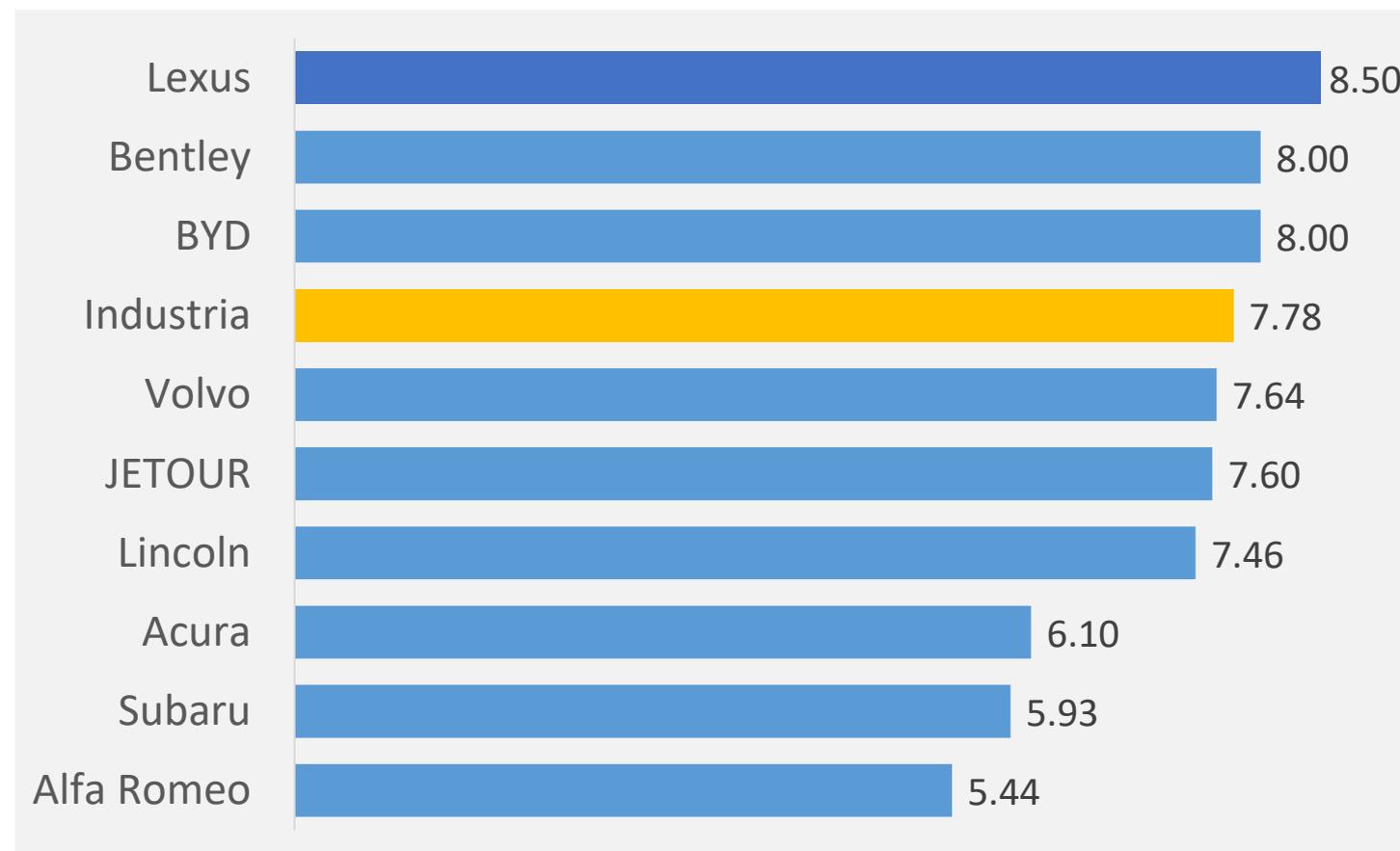


# Otras Marcas Participantes

J.D. Power México  
Estudio Satisfacción del Distribuidor (DSI) 2023<sup>SM</sup>

Ranking de Satisfacción por Marca

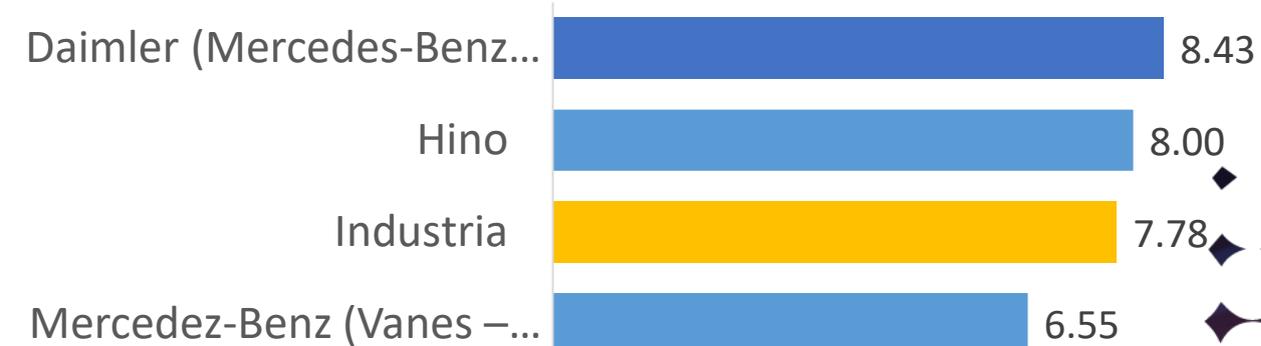
Marcas adicionales con red de distribuidores por debajo de 20



J.D. Power México  
Estudio Satisfacción del Distribuidor (DSI) 2023<sup>SM</sup>

Comerciales Rankeables

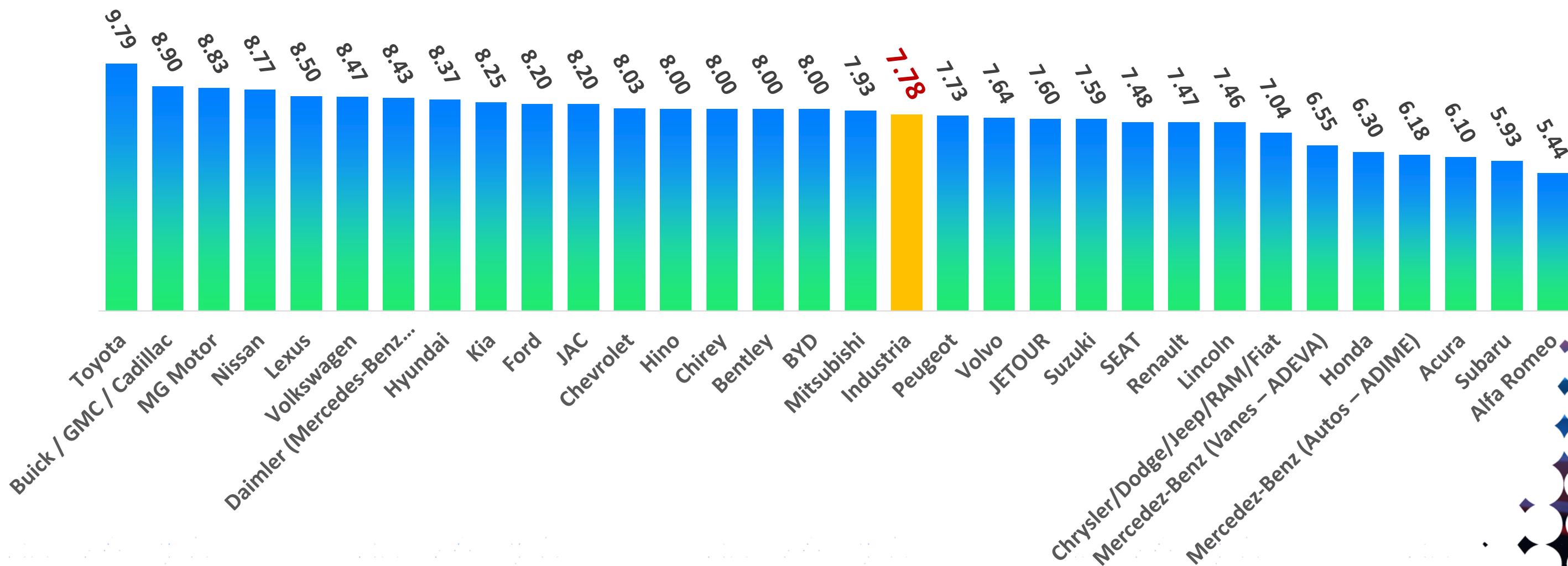
Ranking de Satisfacción por Marca



# J.D. POWER MEXICO

Estudio de Satisfacción del Distribuidor (DSI) 2023

Ranking de Satisfacción por Marca



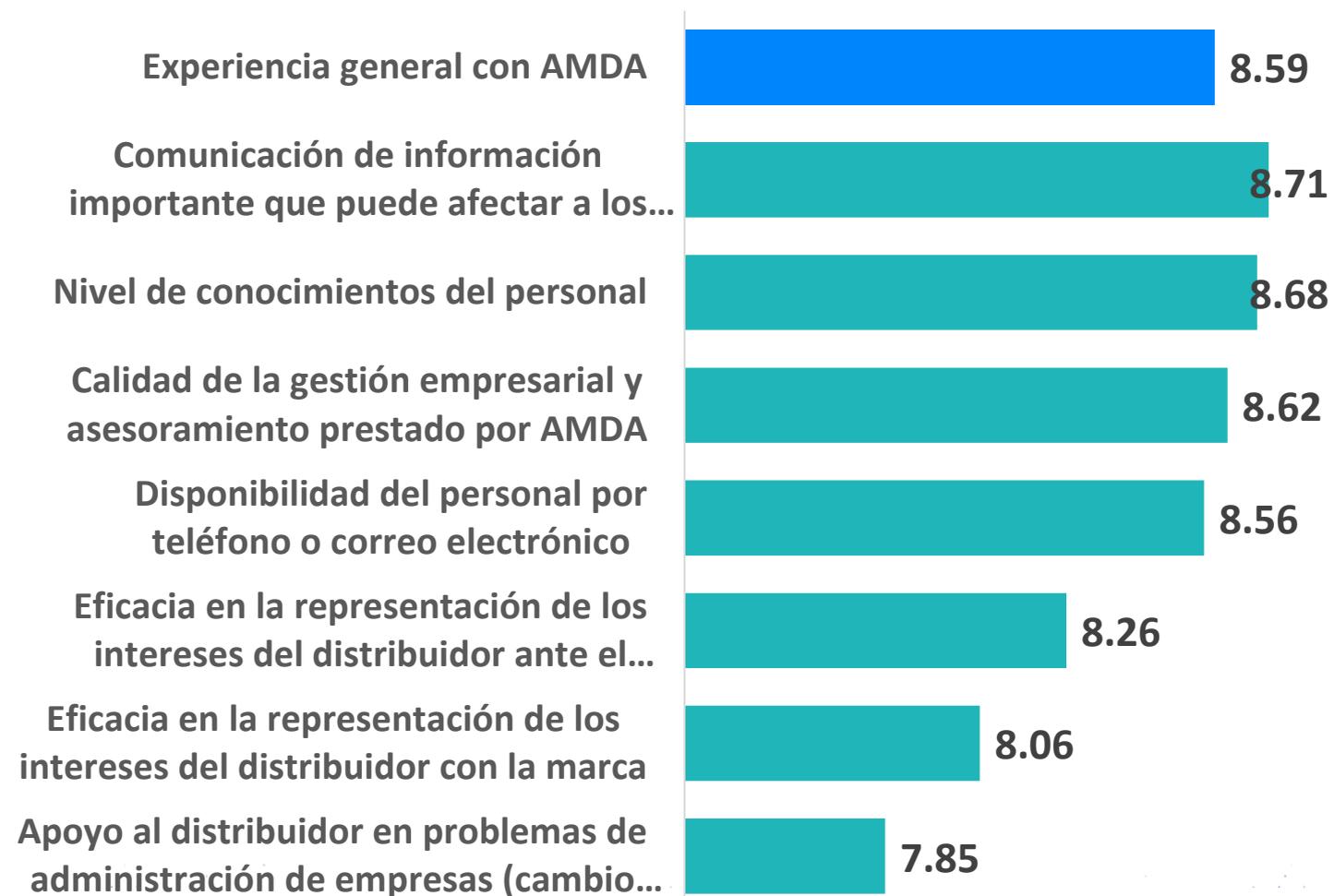
# LA VOZ DEL DISTRIBUIDOR AUTOMOTOR

Como Evalúa a:

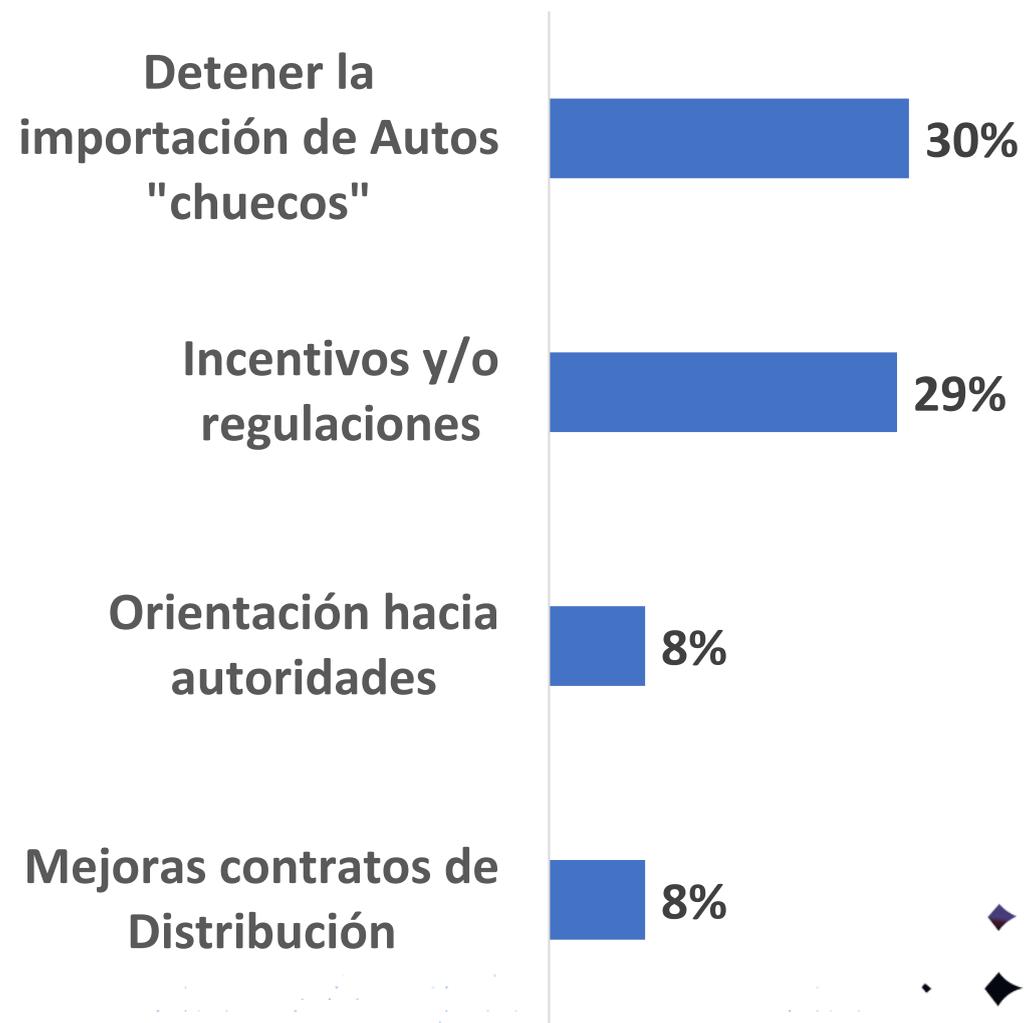
- AMDA
- Asociación Estatal
- Asociaciones de Marca

# Como Evalúan los Distribuidores/Concesionarios a AMDA

## Evaluación General

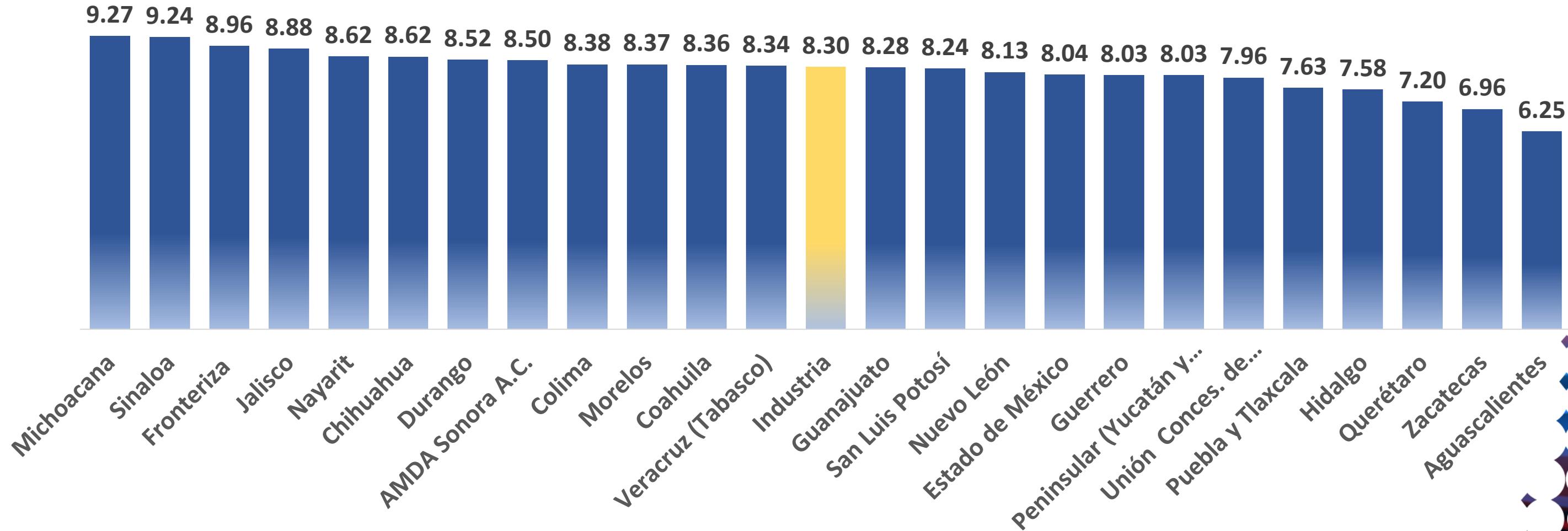


## Que esperan los Distribuidores de AMDA



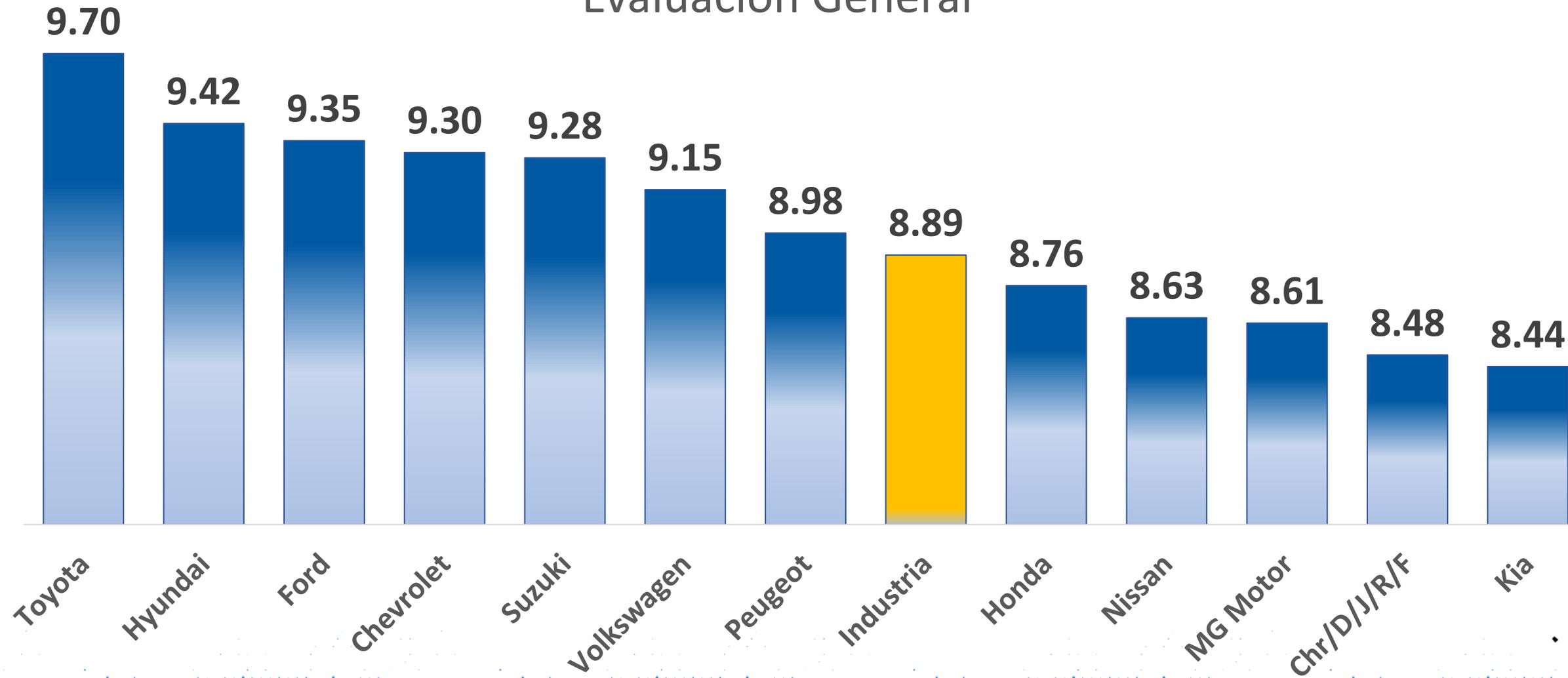
# Como evalúan a las Asociaciones Estatales

Evaluación General



# ¿Como Evalúa a la Asociación de Marca?

Evaluación General



# GRACIAS!

Sus preguntas pueden dirigirlas a:  
[Gerardo.Gomez@jdpa.com](mailto:Gerardo.Gomez@jdpa.com)