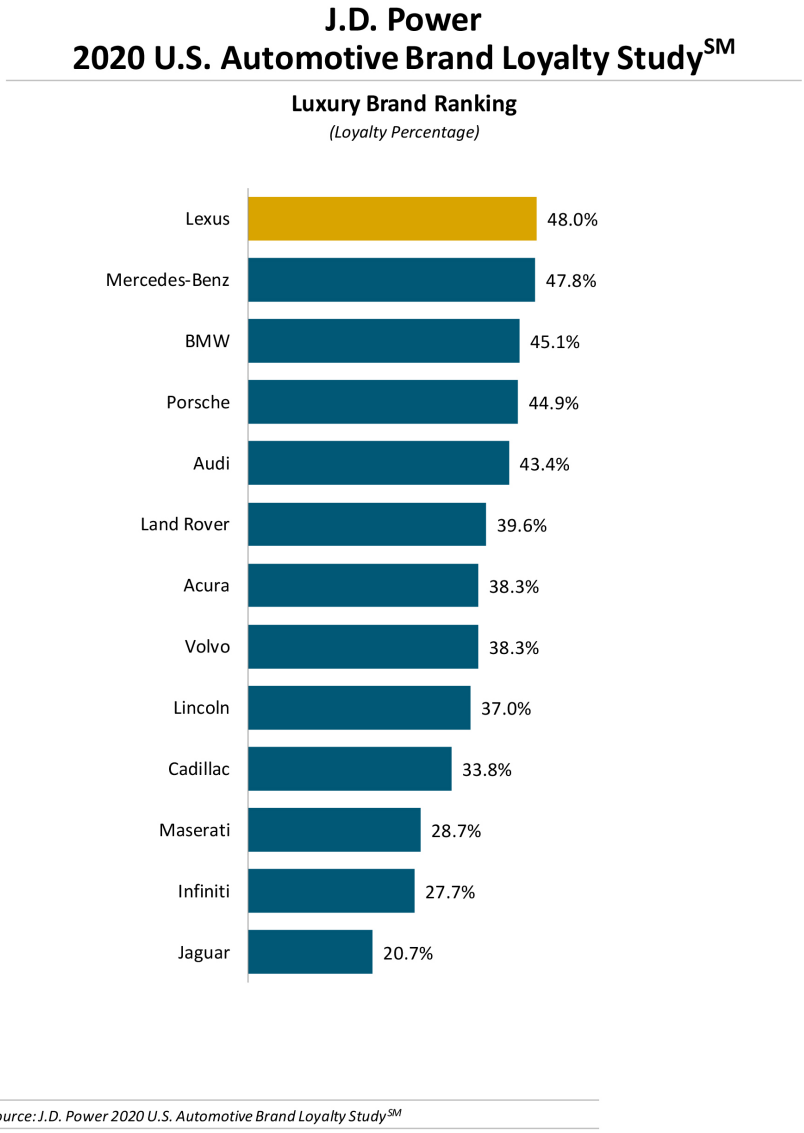
automotive news

Kiadta a Smarter Média Kommunikációs Ügynökség (https://news.smartermedia.hu)

J. D. Power autóipari ügyfélhűség 2020: a Lexus és a Toyota tulajdonosok a leghűségesebbek között

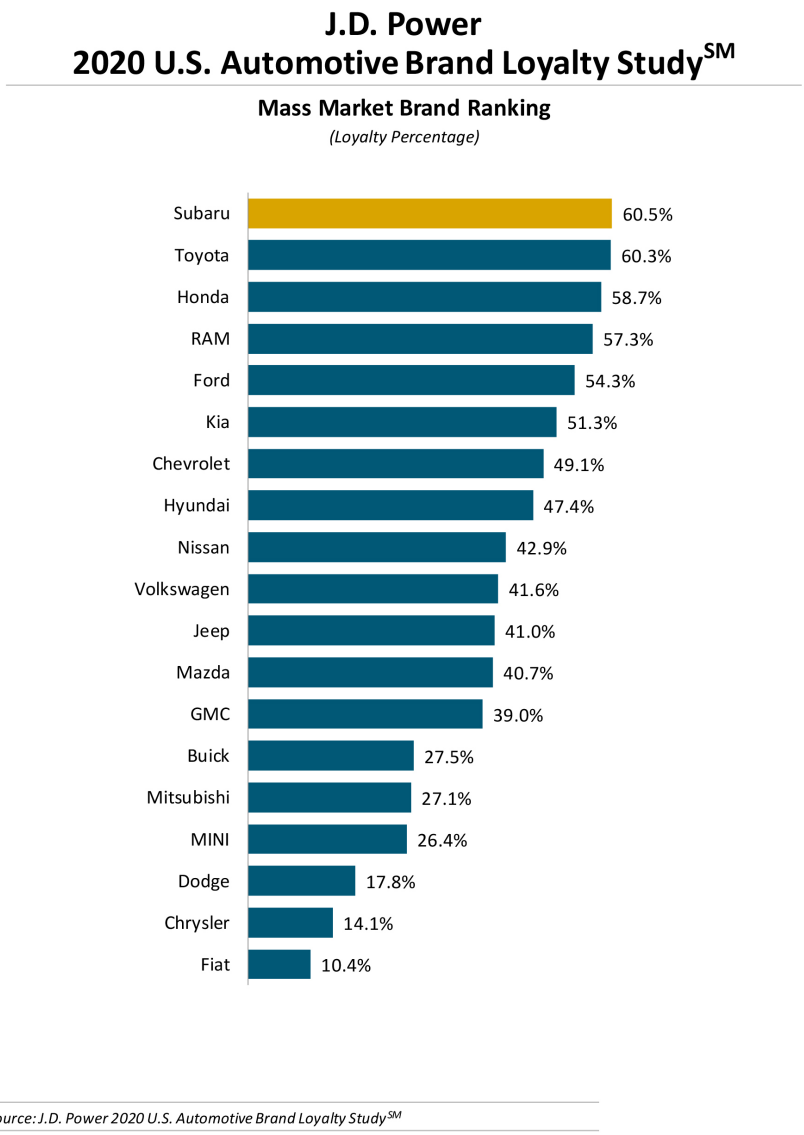
A Lexus az első, a Toyota a második helyen végzett a J. D. Power ügyfélhűséget vizsgáló felmérésében. A prémium és tömegpiaci márkákat külön rangsoroló elemzés pozitív trendről árulkodik.

A tömegpiaci márkák vásárlói és a prémium szegmens ügyfelei körében egyaránt erősödött a márkahűség: erről tanúskodik a J. D. Power **frissen közzétett tanulmánya**. Az 1968-ban alapított, globális autópiaci elemző szervezet idén másodszor szervezte meg az ügyfélhűséget vizsgáló felmérését. Az észak-amerikai piacot elemző *Automotive Brand Loyalty Study* az előző év júniusától a tárgyév májusáig megvalósult, használtautó-beszámítással kombinált újautó-vásárlásokat összegezte, függetlenül a beszámított használt gépkocsi gyártási évétől. Minél nagyobb százalékban választanak ugyanolyan márkájú gépkocsit az ügyfelek, annál előrébb végzett az adott márka a rangsorban.



„A márkahűséget számos tényező befolyásolja, a vásárlás során szerzett benyomásoktól kezdve a gépkocsi által nyújtott vezetési élményig. ***Az autógyártók szemmel láthatóan kiemelt feladatként kezelik az ügyfelek megtartását: erről tanúskodnak a koronavírus-járvány kitörése óta bevezetett finanszírozási konstrukciók, egyéb kedvezmények és akciók****”* – kommentálta a felmérés eredményeit *Tyson Jominy*, a J. D. Power adatelemzésekért felelős alelnöke. *„Ebben a bizonytalan gazdasági környezetben több autógyártó is példátlan pénzügyi támogatással segítette ügyfeleit, ami nagyban hozzájárul a vásárlók márkahűségének erősítéséhez, azaz ahhoz, hogy bizalommal tekintsenek autójuk gyártójára, és a jövőben is kitartsanak mellette.”*

Mivel a prémium és tömegpiaci márkák esetében eltérő szempontok érvényesülnek, a szervezet külön rangsorolta a két piaci szegmenst. A Toyota-csoport márkái mindkét esetben kiemelkedően jól teljesítettek: **a Lexus tavalyi elsőségét megőrizve továbbra is a leghűségesebb ügyfélkörrel büszkélkedhet a luxusmárkák körében**, míg a Toyota a tavalyinál is szorosabb versenyben lett a második a nem prémium kategóriában.



Source: J.D. Power 2020 U.S. Automotive Brand Loyalty Study SM

Az idén másodszor megszervezett márkahűség-felmérés nem hozott alapvető változásokat a 2019-es eredményekhez képest; a márkák többsége sikeresen erősítette ügyfeleik beléjük vetett bizalmát. A prémium márkák középmezőnyében jelentősebb átrendeződés ment végbe, míg a tömegpiaci szereplők között kisebb helycserékkel változott csupán a sorrend.

Fotók: *Toyota, Lexus*
Adatok: *J. D. Power*

Forrás:
https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/j-d-power-autoipari-ugyfelhuseg-2020-lexus-es-toyota-tulajdonosok-leghusegesebbek