

A Toyota a leginkább szerethető márka

A Forbes idén először összeállította Halo100 listáját. Ezen azok a márkák kaptak helyet, amelyek a lehető legteljesebb mértékben kielégítik ügyfeleik elvárásait. Az autógyártók sorát a Toyota vezeti.

Egy cég sikere számos tényezőn múlik, és egy üzleti szereplő többféleképpen is érhet el eredményeket. A hosszú távú, stabil és kiszámítható teljesítményhez azonban elengedhetetlen, hogy a márka és az ügyfelei között az alapvető elvárások és értékek terén is teljes legyen az összhang. Pontosan **ezt méri az a lista**, amelyet a világ egyik legismertebb üzleti médiavállalata, a Forbes állított elő.

Az adatelemzésekre szakosodott HundredX vállalattal közösen, innovatív módszertant követve elvégzett felmérés során a megkérdezett ügyfelek több mint kétezer lehetőség közül választhatták ki azt a hetvenötöt, amelyek fontosak voltak a számukra, és megoszthatták az adott márkához kapcsolódó benyomásaikat, tapasztalataikat és véleményüket.

A felmérés során azt vizsgálták, hogy az egyes márkák hogyan és miért tudtak felülemelkedni más, hasonló opciókon. A válaszolási kedv elősegítése érdekében a szervezők adományokkal támogatták a megkérdezettek által megjelölt jótékonyági szervezeteket, így a fogyasztóknak anyagi haszna nem származott a részvételből, erkölcsi azonban annál inkább. Végül több mint 110 ezer fogyasztó számolt be a Forbes és a HundredX munkatársainak a különböző márkákkal az elmúlt 12 hónap során szerzett tapasztalataikról. A nem kevesebb mint 2,8 millió egyedi válaszból állt össze az a rangsor, amelyben a Toyota kitüntetett első helyen szerepel az autógyártók között.

A lista élén olyan kereskedelmi és vendéglátóipari egységek, médiaszolgáltatók és tartós fogyasztási cikkek gyártói szerepelnek, amelyekhez legendásan ragaszkodnak ügyfeleik, részben termékeik minősége, részben szakmai elhivatottságuk, szolgáltatásuk bizonyítottan ügyfélbarát jellege miatt. Hasonló ragaszkodásról tettek tanúbizonyságot a Toyota ügyfelei: a megkérdezettek 80 százaléka fenntartások nélkül vásárolna ismét Toyotát.

„Az ügyfelek személyes kapcsolatot ápolnak az általuk választott márkákkal. Ha egy vállalat termékei képesek kifejezetten megszólítani az ügyfél igényeit, értékeit és elvárásait, azok igénybe vétele az elsődleges használati értéken is túlmutató élményt nyújt. Ha pedig úgy érezzük, hogy a vállalat valamilyen nemes célra fordítja erőforrásait, még vonzóbbá válik a számunkra.” – világított rá a kutatás eredményeire Andre Benjamin, a HundredX stratégiai alelnöke.

A százas lista első húsz helyére a hatodik Toyotán kívül mindössze két további autógyártó

fért be; mindkettő japán márka. A teljes listán további három autógyártó kapott helyet: a Tesla az 51., a Mercedes-Benz a 77., a Mazda a 100. helyen.

Helyezés	Márka	Ország
1	Costco	USA
2	In-N-Out Burger	USA
3	Chick-fil-A	USA
4	Publix Super Markets	USA
5	Trader Joe's	USA
6	Toyota	Japán
7	Honda	Japán
8	Marriott	USA
9	Apple	USA
10	Subaru	Japán
11	Nordstrom	USA
12	Wawa	USA
13	Sony	Japán
14	Nintendo	Japán
15	Vans	USA
16	Target	USA
17	HomeGoods	USA
18	Bath & Body Works	USA
19	H-E-B	USA
20	Dr Pepper	USA

Fotók: *Toyota, Forbes*

Forrás:

<https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/toyota-leginkabb-szeretheto-marka>