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

Nincs jobb a Lexus márkaszervizeknél

Az észak-amerikai J.D. Power több mint 65 ezer autótulajdonost kérdezett meg új, garanciális autójuk karbantartásával és javíttatásával kapcsolatos tapasztalataikról. A Lexus-tulajdonosok messze a legelégedettebbek a piacon.

A J. D. Power negyvenkettő éve vizsgálja az észak-amerikai márkaszervizek által nyújtott szolgáltatások színvonalát. Az elmúlt négy évtizedben jelentős átalakulásokon ment át az iparág, különösen az utóbbi néhány évben, amikor az elektromos és digitális technológiák jó néhány hangsúlyt áthelyeztek az autóiparban.

A modern autók minden eddiginél gazdagabb technológiai tartalma, hálózatba kapcsolt főrendszerei, illetve részben vagy teljesen villamosított hajtásláncai miatt új megközelítést igényelnek a szervizektől, és ez az ügyfelek elvárásait, illetve az általuk alkalmazott kommunikációs és fizetési csatornákat is átformálta. A felmérésben azok a márkák tudtak jó eredményt elérni, akik a lehető leggyorsabban és legrugalmasabban alkalmazkodtak a megváltozott helyzethez, és a legteljesebb mértékben képesek kiaknázni az új lehetőségeket.

A J. D. Power 2022-es észak-amerikai ügyfélkezelési index (U.S. Customer Service Index, CSI) tanulmány öt részterületen pontozta a felmérésben részt vevő márkákat: ezek a szervizszolgáltatás minősége (ez a terület adta az összpontszám 32 százalékát), a szerviztanácsadók (19%), a jármű átvétele és leadása (19%), a márkaszerviz és az ügyféltér infrastrukturális felszereltsége (15%), valamint a márkaszerviz kezdeményezőképessége (15%) – ez utóbbi pontosan az új piaci helyzethez való, proaktív alkalmazkodás képességét mérte.

Ezen szempontok alapján a felmérés abszolút győztese, egyben a legjobb prémium márka a Lexus lett, a maximálisan adható 1000-ből 897 ponttal. Az élmezőnyben a Lexus az egyetlen prémium márka, amely 2021-hez képest javítani tudott eredményén: a második helyezett Cadillac 3 ponttal, a tavalyi első Porsche 20 ponttal rontott teljesítményén. Utóbbi az egyetlen európai prémium márka, amely az átlagosnál (866 pont) jobb eredményt tudott produkálni. A Lexus az elmúlt öt évben folyamatosan javította szervizelégedettségi indexét; ezzel ugyancsak egyedül áll a teljes prémium szegmensben.

	2022	2021	2020	2019	2018
Lexus	897	895	889	881	871
Cadillac	880	883	882	880	871
Porsche	879	899	882	893	874

Acura	871	867	856	866	845
BMW	866	866	855	847	857
Prémium szegmens átlaga	**866**	**870**	**864**	**862**	**862**
Audi	865	862	861	857	871
Infiniti	862	887	875	878	876
Jaguar	858	853	830	825	841
Lincoln	854	872	872	865	860
Volvo	854	863	852	840	842
Mercedes-Benz	849	867	865	870	868
Genesis	836	864	834	–	–
Land Rover	815	799	785	781	812
Alfa Romeo	801	797	792	–	–

Fotók: *Lexus, Top Car News*

Infografika: *J. D. Power*

Forrás:
https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/nincs-jobb-lexus-markaszervizeknel