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

A Lexus ügyfeleinek a legjobbak a szerviztapasztalatai

Több évtizedes javulást követően idén visszaesést mutatott a J. D. Power szervizelégedettségi indexe. A problémák okai jól azonosíthatók, ahogy a győztes személye is egyértelmű: tavalyi elsőségét megőrizve magasan vezeti a mezőnyt a Lexus.

Világszerte hétmérföldes léptekkel halad az elektromobilitás fejlődése. A hálózatról tölthető járművek térnyerése azonban nem minden esetben zökkenőmentes: sok autógyártó felgyorsított ütemben hozza forgalomba helyi emissziótól mentesen vezethető típusait, az előzmények nélküli technológiai megoldások így a laboratóriumok helyett gyakran az ügyfeleknél esnek át gyermekbetegségeiken. Nem csak a kiforratlan technológia okoz fejfájást: sok esetben a szerviztanácsadók sem készültek fel a villanyautók diagnosztizálására és karbantartására, az ügyfelek alapos és megnyugtató tájékoztatására.

Ez talán a **J. D. Power** legutóbbi **ügyfél-szervizelégedettségi felmérésének (Customer Service Index, CSI)** a legfontosabb tanulsága. Az idén negyvenharmadik alkalommal publikált lista összeállításakor az ügyféltanácsadó és piaci elemző szervezet több mint 64 ezer olyan ügyfél válaszait vette figyelembe, akik egy-hároméves (2022-2022 között először forgalomba helyezett) autójukkal szerzett tapasztalataikról számolnak be a szervezőknek. A válaszokból pedig arra a következtetésre jutottak, hogy a forradalmi technológiák elkapkodott bevezetése nagymértékben hozzájárult ahhoz, hogy az észak-amerikai piacon a 1990-es évek dereka óta folyamatosan erősödő CSI index huszonnyolc év után először zuhant (még ha csak 2 pontot is), azaz az ügyfelek jelenleg kevésbé elégedettek a márkaszervizek szolgáltatásaival, mint egy évvel ezelőtt.

A visszaesésért természetesen nem csak a visszahívások (azaz a gyártói, beszállítói vagy tervezési tévedések által okozott problémák orvoslására szervezett szervizkampányok) megnövekedett száma felelős. Az ügyfelek a megnövekedett várakozási időt is bosszantónak találják, illetve rossz néven veszik, ha nem az általuk preferált módon kommunikál velük a márkaszerviz.

Ahogy tavaly, az ügyfelek idén is a Lexus szervizteljesítményével voltak a leginkább elégedettek; a márka az adható maximális 1000 pontból 900-at kapott a minősítés során. Idén először szegmensekre bontva is megvizsgálták a márkák teljesítményét; a Lexus a személyautóknál (902 pont) és a szabadidőjárművek körében (900 pont). A tömegpiaci szereplők között a Mitsubishi (884 pont) ügyfeleinek volt a legkevesebb okuk a panaszra; a személyautók versenyében a Subaru (866), a szabadidőjárművek tekintetében a Mitsubishi (884) áll az élen, míg a pickup-vásárlók közül a Nissan (886) ügyfeleinek van a legkevesebb kifogásuk választott márkájuk szervizteljesítményével.

J. D. Power CSI Index 2023

prémium márkák

	2023	2022
Lexus	900	897
Porsche	880	879
Cadillac	879	880
Infiniti	878	862
Acura	869	871
BMW	868	866
Prémium márkák átlaga	864	866
Alfa Romeo	860	801
Volvo	851	854
Audi	848	865
Mercedes-Benz	847	849
Jaguar	839	858
Lincoln	835	854
Land Rover	824	815
Genesis	819	836

J. D. Power CSI Index 2023
tömegpiaci márkák

	2023	2022
Mitsubishi	884	854
Mazda	870	856
Buick	867	872
Subaru	862	852
MINI	854	873
Chevrolet	853	852
GMC	853	853
Nissan	851	849
Honda	850	835
Toyota	842	848
Tömegpiaci márkák átlaga	842	844
Volkswagen	836	833

Kia	835	834
Ford	832	838
Dodge	830	840
RAM	823	836
Jeep	821	834
Hyundai	817	831
Chrysler	803	808

Fotók: *jd.power.com, Lexus*

Forrás:
https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/lexus-ugyfeleinek-legjobbak-szerviztapasztalatai