



## **BMW es reconocida como la marca Premium con mayor satisfacción al cliente**

**México D.F. a 22 de mayo, 2017.-** BMW obtiene la puntuación de satisfacción más alta en el segmento Premium en el estudio de Satisfacción del Cliente de Ventas en México 2017 (SSISM) de J.D. Power México\* con 879 puntos en una escala de 1,000.

El estudio que tiene el objetivo de informar cuáles son los vehículos más confiables según los mismos clientes en un análisis exhaustivo de la experiencia de compra y entrega de vehículos nuevos, además de examinar la satisfacción del cliente con los distribuidores, califica a las diversas armadoras a través de cinco factores: Negociación (26%); Entrega del vehículo (21%); Asesor de Ventas (19%); Instalaciones (19%); y Prueba de Manejo (16%).

El índice del estudio está basado en la evaluación de 2,768 compradores de vehículos nuevos en México con entre 1 y 7 meses de propiedad, y las evaluaciones fueron aplicadas de enero a abril del 2017.

En BMW Group México, Latinoamérica y el Caribe se implementó la estrategia Future Retail, la cual se enfoca completamente en el cliente, y tiene como objetivo integrar la nueva identidad corporativa, con cambios importantes en cuanto a infraestructura, procesos, personal, y desempeño.

Parte de ello, es el programa "Customer Treatment", en el cual se garantiza el excelente trato al cliente al calificar y certificar a todo el personal que colabora en los más de 160 puntos de venta y servicio de BMW Group en México, así como los 350 puntos de BMW Group en la región de México, Latinoamérica y el Caribe. En este programa ya se capacitaron a más de 2,800 personas en la región, en tres sesiones en sitio. El reconocimiento otorgado por J.D. Power México, confirma que los esfuerzos de BMW Group en la región, están dando resultado.

Al respecto, el Dr. Alexander W. Wehr, Presidente y Director General de BMW Group México, Latinoamérica y el Caribe mencionó que "El reconocimiento es el resultado de la implementación de la estrategia Future Retail la cual coloca al cliente en el centro de todas nuestras actividades, haciendo de la experiencia de compra, tanto en piso como en postventa, una extensión del placer de conducir."

La marca BMW, que alcanzó en México una cifra record en ventas durante el primer trimestre del 2017, aumentando un 24.9% con respecto al año anterior, se caracteriza por mantener un nivel de excelencia en todos sus productos y servicios, por lo que que Maru Escobedo Directora de Ventas para la región mencionó "Brindamos una atención Premium que supera las expectativas, para nosotros, el concepto de excelencia en la compañía no se limita a una ideología o lineamiento, ya que recientemente los distribuidores e importadores de BMW Group en México, Latinoamérica y el Caribe están realizando una inversión entre 2013 a 2018 de más de 478 millones de dólares en la región. Para esto se capacitó a más de 2,800 personas para cumplir con lo último en materia de atención a clientes".

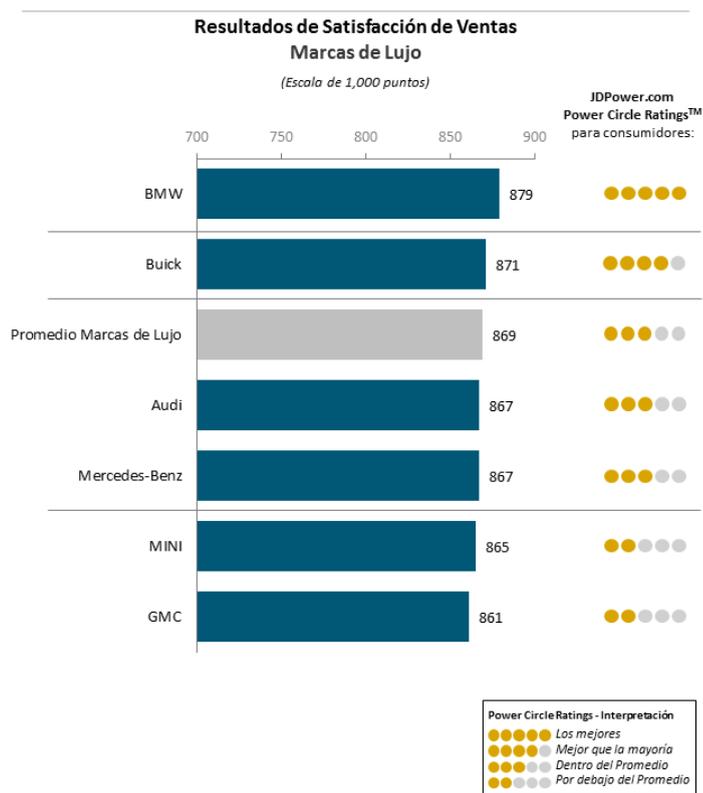


Para concluir, el Dr. Wehr aprovecho la ocasión para reconocer el gran esfuerzo realizado por todos los distribuidores a quienes considera aliados estratégicos de negocio pues contribuyen de manera positiva en el crecimiento de la marca.

En 2017 BMW continuará con la estrategia de implementación del programa Future Retail, fijando al cliente al centro de sus estrategias para mantener la satisfacción del cliente.

\*J.D. Power es un líder global en el conocimiento del consumidor, servicios de asesoramiento, análisis de información. Estas capacidades permiten a J.D. Power ayudar a sus clientes a impulsar la satisfacción, el crecimiento y la rentabilidad. Fundada en 1968, J.D. Power tiene su sede en Costa Mesa, California, y tiene oficinas en Norte/Sur de América, Asia Pacífico y Europa.

### J.D. Power Índice de Satisfacción del Cliente de Ventas en México 2017 (SSI)



Fuente: J.D. Power Índice de Satisfacción del Cliente de Ventas 2017 (SSI)

Las tablas y gráficas extraídas de este comunicado de prensa para el uso de los medios de comunicación deberán de ir acompañadas por una declaración identificando a J.D. Power de México como la fuente de información así como especificar el estudio del que fueron extraídas. Las clasificaciones se basan en escalas numéricas, y no necesariamente en el grado de significancia estadística. Se prohíbe la utilización de la información de este estudio y sus resultados para efecto publicitario y/o promocional sin el consentimiento por escrito de J.D. Power.



\*\*\*

**Acerca de BMW Group**

Con sus cuatro marcas BMW, MINI, Rolls-Royce y BMW Motorrad, BMW Group es el fabricante Premium líder en vehículos y motocicletas; el cual, a su vez, proporciona servicios financieros y productos de movilidad de alta calidad. Al ser una empresa global, BMW Group opera 31 instalaciones de producción y ensamble en 14 países y cuenta con una red global de ventas en más de 140 países.

En 2016, el Grupo BMW vendió aproximadamente 2 millones 367 mil vehículos y alrededor de 145 mil motocicletas en todo el mundo. La ganancia antes de los impuestos para el ejercicio 2016 fue de aproximadamente 9 mil 67 millones de euros sobre ingresos que ascienden a 94 mil 16 millones de euros. El 31 de diciembre de 2016, el Grupo BMW tenía una mano de obra de 124,729 empleados.

El éxito de BMW Group siempre se ha basado en el pensamiento a largo plazo y la acción responsable. Por ello, la compañía ha establecido la sustentabilidad ecológica y social en toda la cadena de valor, responsabilidad en los productos y un claro compromiso con la conservación de los recursos como parte integral de su estrategia.

**[www.bmwgroup.com](http://www.bmwgroup.com)**Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupview>Google+: <http://googleplus.bmwgroup.com>**Acerca de BMW Group México, Latinoamérica y el Caribe**

BMW Group en la región de Latinoamérica comercializa las tres marcas BMW, MINI y BMW Motorrad; así como en algunos países también se incluye la submarca BMW i. BMW Group México inició sus actividades a finales de 1994 y por tanto celebró en 2014 el 20 aniversario de presencia en este país. En la región de Latinoamérica el primer importador se ubicó en Ecuador en 1958, con lo que se tiene presencia desde hace más de 50 años.

El Grupo cuenta con dos plantas en Brasil, una ubicada en Araquari, Santa Catarina, con enfoque en la producción de autos. La otra planta se ubica en Manaus, Amazonas, la cual es la primera instalación que fabrica vehículos de dos ruedas de la marca fuera de Alemania. En julio de 2014, se anunció la inversión de mil millones de dólares para la construcción y operación de una planta de producción en San Luis Potosí, México; la cual iniciará operaciones en el 2019 con la nueva generación del BMW Serie 3.

La región de BMW Group en México, Latinoamérica y el Caribe se compone de 26 países: Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Bolivia, Curacao, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Islas Caimán, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Santa Lucía, Surinam, Trinidad y Tobago y Uruguay. De estos países, 26 ofrecen la marca BMW, 19 ofrecen la marca MINI, 13 la marca BMW Motorrad y 4 la submarca BMW i.

Además, cuenta con una organización de servicio y postventa, que ofrece atención a clientes.

**Para mayor información favor de contactar a:****Comunicación Corporativa - BMW Group México, Latinoamérica y el Caribe**

Vladimir Mello

[vladimir.mello@bmw.com.mx](mailto:vladimir.mello@bmw.com.mx)

Juan Bernardo Vázquez Mellado

[bernardo.vazquezmellado@bmw.com](mailto:bernardo.vazquezmellado@bmw.com)

Zolveing Zúñiga

[zolveing.zuniga@bmw.com.mx](mailto:zolveing.zuniga@bmw.com.mx)

Edgar Téllez

[edgar.tellez@bmw.com.mx](mailto:edgar.tellez@bmw.com.mx)

Tania Gomora

[tania.gomora@bmw.com.mx](mailto:tania.gomora@bmw.com.mx)**Comunicación Corporativa - Planta San Luis Potosí (México)**

Almut Stollberg

[almut.stollberg@bmw.de](mailto:almut.stollberg@bmw.de)

Elizabeth Arreguín

[elizabeth.arreguin@bmw.com.mx](mailto:elizabeth.arreguin@bmw.com.mx)

Allan Díaz

[allan.diaz@partner.bmw.com.mx](mailto:allan.diaz@partner.bmw.com.mx)**Comunicación Corporativa - Argentina**

Dan Christian Menges

[Christian.Mengues@bmw.com.ar](mailto:Christian.Mengues@bmw.com.ar)**Agencia de relaciones públicas regional - Porter Novelli**

Martha Reséndiz Teléfono: 52 5 5010 3210

[martha.resendiz@porternovelli.mx](mailto:martha.resendiz@porternovelli.mx)

**BMW  
GROUP**  
México, Latinoamérica y el Caribe.



Rocío Pavón      Teléfono: 52 5 5010 3270  
Claudia Ledezma      Teléfono: 52 5 5010 3279  
Sara Gurza      Teléfono: 52 5 5010 3284

[rocio.pavon@porternovelli.mx](mailto:rocio.pavon@porternovelli.mx)  
[claudia.ledezma@porternovelli.mx](mailto:claudia.ledezma@porternovelli.mx)  
[sara.gurza@porternovelli.mx](mailto:sara.gurza@porternovelli.mx)

[www.press.bmwgroup.com/mx.html](http://www.press.bmwgroup.com/mx.html)

BMW TV: <http://www.bmw.tv/web/com/video.do>

BMW Youtube channel: <http://www.youtube.com/user/BMW>