

MINI obtiene primer lugar en el segmento de lujo en el estudio de Satisfacción con el Servicio (CSI Study, SM) 2020 de J.D. Power México.

La marca BMW también fue rankeada dentro de las primeras 4 posiciones.

Ciudad de México, a 3 de noviembre de 2020. J.D. Power México realizó por sexta ocasión de manera anual el estudio de Satisfacción con el Servicio (CSI Study, SM) 2020, en el cual se evalúa la satisfacción de los clientes con el servicio que se le da a sus automóviles en los distribuidores de la marca con quien adquirieron su vehículo. BMW Group se posicionó dentro de los ganadores del segmento de lujo, con el resultado de su marca MINI que consiguió el primer lugar con 891 puntos en una escala de 1,000. Asimismo, su marca BMW también fue rankeada dentro de las primeras 4 posiciones, al obtener 860 puntos.

La presencia de MINI en el primer lugar del estudio refuerza la filosofía que tiene BMW Group de ofrecerle a sus clientes, además de productos de calidad, un servicio de excelencia. Las marcas de BMW Group cuidan la atención al cliente no sólo en el proceso de venta, sino también en el de mantenimiento a sus vehículos para ofrecerles una experiencia única.

Al momento de la compra de un vehículo el servicio al cliente es un factor clave para las marcas de la industria automotriz, así como el seguimiento posventa. La experiencia de servicio automotriz que se les brinda a los dueños de las unidades es decisiva para evaluar la satisfacción de dichos clientes. Por lo cual el tipo de estudios que realiza J.D. Power alrededor del mundo es un indicador importante que las personas toman en cuenta al momento de adquirir un vehículo.

La metodología que siguió J.D. Power México este año fue: se entrevistaron a 5,961 dueños de vehículos de abril a septiembre de 2020; en un formato 100% online; los participantes debían tener de 12 a 36 meses de haber comprado su vehículo y realizado al menos una visita al servicio en el último año.

Para este análisis de la experiencia y satisfacción del cliente con el taller autorizado de la marca de su auto, J.D. Power México evaluó los siguientes aspectos (en orden de importancia):

- ✓ **Calidad del servicio (25%).** Contempla una explicación de los trabajos que se le realizarán al vehículo, así como los cargos, el papeleo, etc.
- ✓ **Iniciación del servicio (24%).** Se evalúa la atención desde el momento en el que el cliente reserva su cita para llevar su unidad a servicio.
- ✓ **Asesor del servicio (20%).** Todo el trato del asesor desde el momento de recibir a los clientes hasta la entrega de la unidad se evalúa en este rubro.

- ✓ **Proceso de entrega (16%).** Se evalúa el seguimiento puntual que brinda el asesor durante el servicio del automóvil del cliente.
- ✓ **Instalaciones del servicio (15%).** Se califica la infraestructura e instalaciones del lugar en donde se realiza el servicio.

J.D. Power a nivel mundial realiza estudios para impulsar la satisfacción de los consumidores en la industria automotriz. Para conocer más acerca de los resultados de sus actividades, visitar el siguiente sitio: <https://mexico.jdpower.com/es>

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 15 países y cuenta con una red global de ventas en más de 140 países.

En 2019, BMW Group vendió más de 2.5 millones vehículos y más de 175 mil motocicletas en todo el mundo. La ganancia antes de los impuestos para el ejercicio 2019 fue de aproximadamente 7 mil 118 millones de euros sobre ingresos que ascienden a 104 mil 210 millones de euros. Al 31 de diciembre de 2019, BMW Group tenía una mano de obra de 126,016 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

Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>

Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>

YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupview>

Instagram: <https://www.instagram.com/bmwgroup>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bmw-group/>

Acerca de BMW Group Latinoamérica

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 2019 el 25 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 inició operaciones en 2019 con la nueva generación del BMW Serie 3.

La región de BMW Group Latinoamérica se compone de 28 países: Antigua, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Bolivia, Brasil, 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, 28 ofrecen la marca BMW, 15 ofrecen la marca MINI, 15 ofrecen la marca BMW Motorrad y 7 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 Latinoamérica

Vladimir Mello	vladimir.mello@bmw.com.mx
Juan Bernardo Vázquez Mellado	bernardo.vazquezmellado@bmw.com
Zolveing Zúñiga	zolveing.zuniga@bmw.com.mx
Édgar Téllez	edgar.tellez@bmw.com.mx
Tania Gómora	tania.gomora@bmw.com.mx

Comunicación Corporativa - Planta San Luis Potosí (México)

Elizabeth Arreguín	elizabeth.arreguin@bmw.com.mx
Julian Argüelles	julian.arguelles@bmw.com.mx

Agencia de relaciones públicas regional – JeffreyGroup

Adriana Olmedo	aolmedo@jeffreygroup.com
Vanessa Angulo	vangulo@jeffreygroup.com
Antonio Domínguez	adominguez@jeffreygroup.com
Angela Del Castillo	adelcastillo@jeffreygroup.com
Federico Martínez	fmartinez@jeffreygroup.com
Paula Argandoña	pargandoña@jeffreygroup.com

Planta San Luis Potosí (México) – JeffreyGroup

Denys Méndez	dmendez@jeffreygroup.com
Arturo Tobías	atobias@jeffreygroup.com
Zaira Nolasco	znolasco@jeffreygroup.com

BMW Group PressClub

www.press.bmwgroup.com/mx.html
www.press.bmwgroup.com/latin-america-caribbean?language=es
www.press.bmwgroup.com/argentina/