



# Encuestas de Calidad

**Buenos Aires Marketing**

**Enero 2014**



## INTRODUCCION

El informe elaborado a continuación, es el resultado de una encuesta de calidad a clientes que han utilizado el servicio del taller durante el mes de **Enero** del año **2014**.

### Algunas características del estudio

- La encuesta se realizó telefónicamente.
- Se efectuaron un promedio de 6 llamados por cliente.
- Los clientes fueron contactados en nombre de la concesionaria.
- Se utilizó un cuestionario para la base de ventas y otro para la base de taller (PV).
- Todas las preguntas fueron cerradas, salvo para los casos en los que el encuestado eligió la opción **INSATISFECHO**.



# EL INFORME

## Encuesta de post venta

BASE GENERAL DE POSTVENTAS	292
CLIENTES REPETIDOS	34
<b>BASE EFECTIVA</b>	<b>258</b>
ENCUESTAS REALIZADAS	205
NÚMERO MAL	6
NO PARTICIPA	18
SIN DATOS	12
CONTESTADOR PERMANENTE.	17

*CLIENTES CONTACTADOS* 89%

*ENCUESTAS REALIZADAS* 80%



## ENCUESTAS DE POST VENTA



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

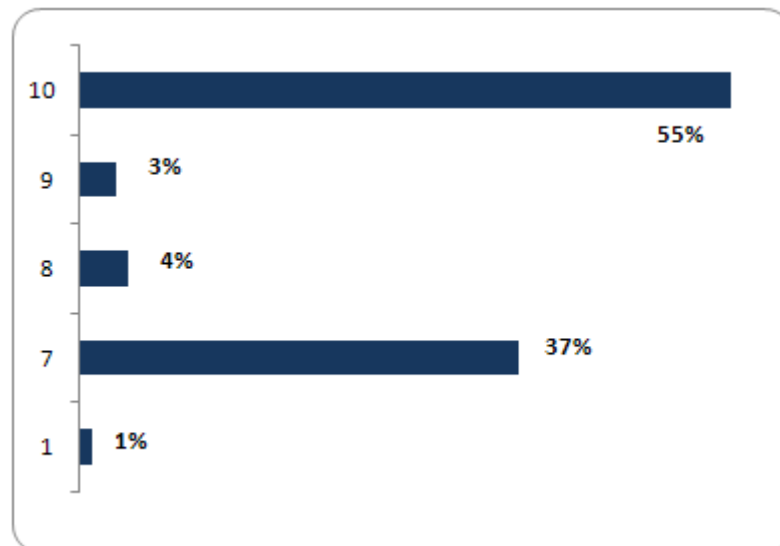
**Con respecto a su última visita, ¿podría decirme que tipo de intervención/service se le realizó a su vehículo?**

TIPO DE INTERVENCIÓN/SERVICE REALIZADO	
Un Cambio de aceite o service de mantenimiento	77%
Un cambio de pieza desgastada o rota (ej: cubiertas, caño de escape)	12%
Una reparación mecánica	2%
Reparación de carrocería (chasis / pintura)	1%
Una reparación eléctrica /Electrónica	3%
Un control general del auto	2%
Campaña de modernización de vehículos (campaña de saneamiento)	2%
Una instalación de accesorios	1%
Asistencia mecánica/auxilio en ruta	
Otro tipo de intervención	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

# ENCUESTAS DE POSTVENTA

En general, ¿cómo evalúa la calidad de servicio brindados por este taller desde que dejó hasta que retiró su vehículo? Si tuviera que darle un puntaje de 1 a 10 a su satisfacción, ¿cuál sería?

SERVICIOS BRINDADOS POR EL TALLER	
Muy mala - 1	1%
2	
3	
4	
5	
6	
7	37%
8	4%
9	3%
Excelente - 10	55%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



PROMEDIO

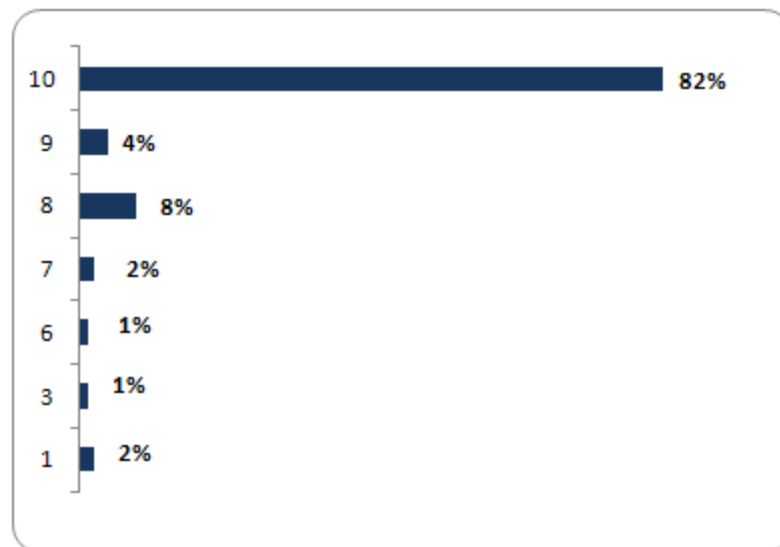
**8,63**



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

Teniendo en cuenta su experiencia con el servicio brindado por este Taller, ¿se lo recomendaría a un conocido?

¿Se lo recomendaría a un conocido?	
Seguramente NO lo recomendaría -1	2%
2	
3	1%
4	
5	
6	1%
7	2%
8	8%
9	4%
Seguramente lo recomendaría - 10	82%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



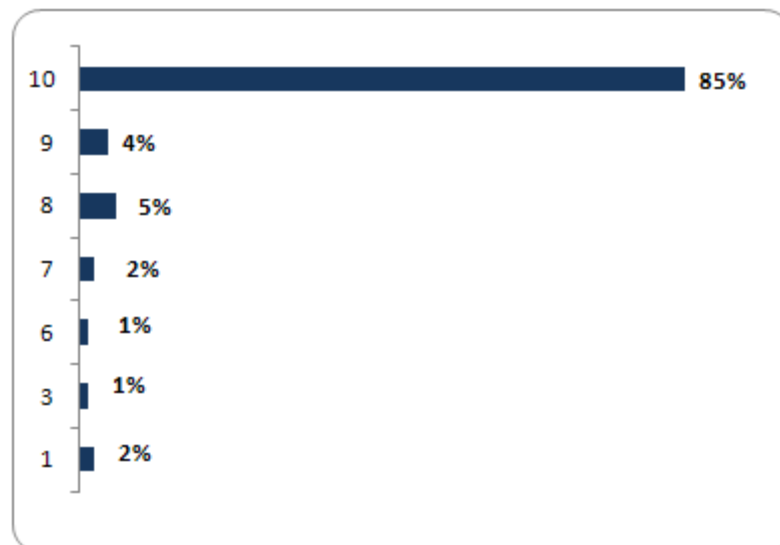
PROMEDIO  
**9,51**



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

Si Ud. tuviera que llevar nuevamente su vehículo para un service o reparación, ¿volvería a este taller?

¿Volvería nuevamente a este taller?	
Seguramente NO retornaré - 1	2%
2	
3	1%
4	
5	
6	1%
7	2%
8	5%
9	4%
Seguramente retornaré - 10	85%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



PROMEDIO  
**9,57**





# ENCUESTAS DE POSTVENTA

## ¿Cómo conoció a EIFFEL?

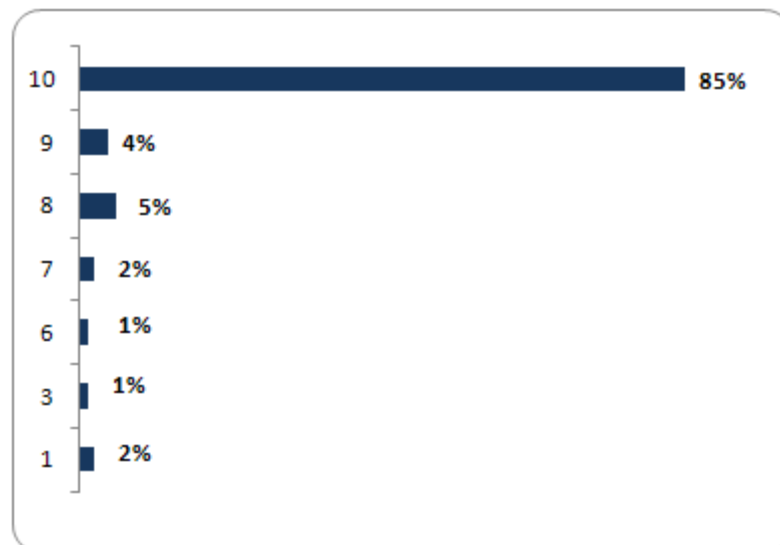
¿Cómo nos conoció?	
Por publicidad en diarios	14%
Por publicidad en radio	
Por página web	9%
Porque vive o trabaja en la zona	19%
Por recomendación	56%
Es cliente	2%
Otro	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

En lo que concierne al aspecto general del taller, si tuviera que darle un puntaje de 1 a 10 a su satisfacción, ¿cuál sería?

Aspecto general del taller	
Muy malo - 1	2%
2	
3	1%
4	
5	
6	1%
7	2%
8	5%
9	4%
Excelente - 10	85%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



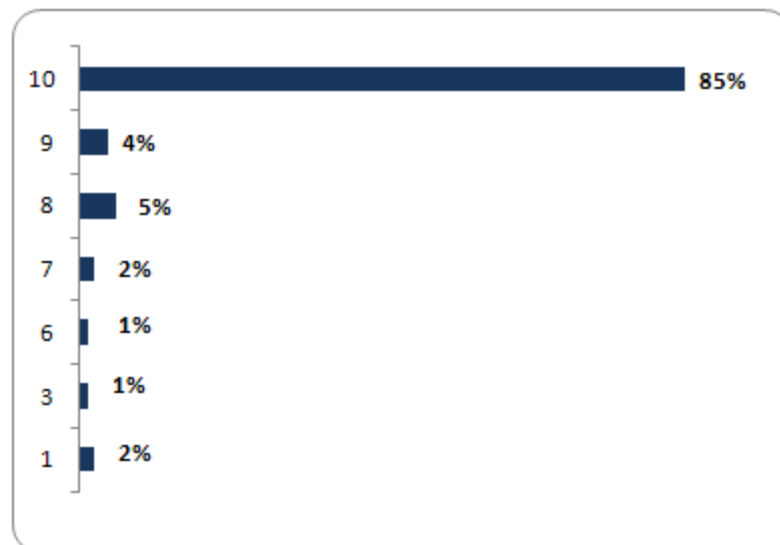
PROMEDIO  
**9,57**



# ENCUESTAS DE POSTVENTA

**En general ¿cómo evalúa la atención de la persona que lo atendió en el taller? Si tuviera que darle un puntaje de 1 a 10 a su satisfacción, ¿cuál sería?**

Atención del personal del taller	
Muy mala - 1	2%
2	
3	1%
4	
5	
6	1%
7	2%
8	5%
9	4%
Excelente - 10	85%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



PROMEDIO

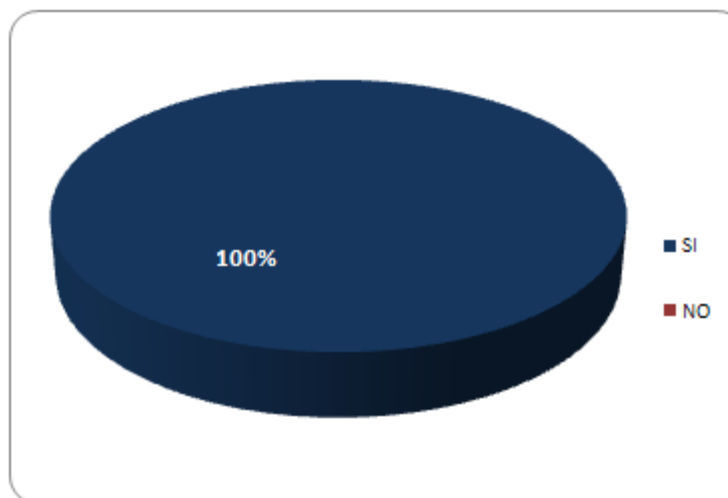
**9,57**



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

**En el momento en que dejó el automóvil en el taller, la persona que lo recibió, ¿realizó una inspección del vehículo?**

¿Realizó una inspección del vehículo la persona que lo recibió?	
SI	100%
NO	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





## ENCUESTAS DE POSTVENTA

**¿El taller respetó los plazos de los trabajos solicitados?**

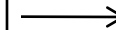
¿El taller respetó los plazos de los trabajos solicitados?	
SI	100%
NO	
No hubo período de reparación previsto	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



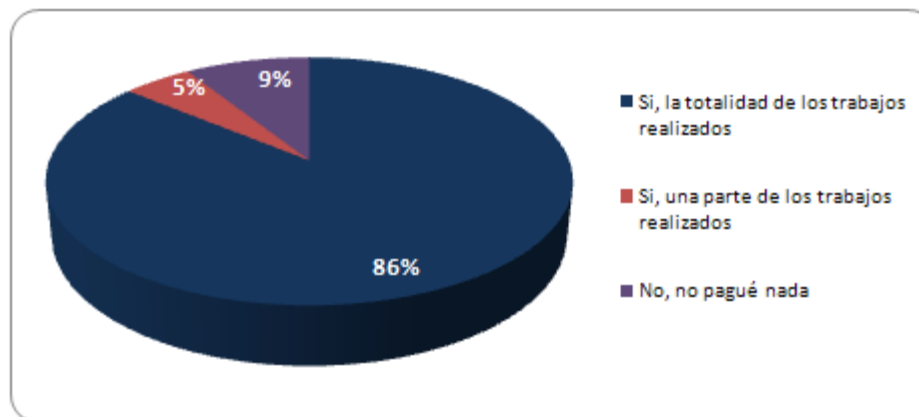
# ENCUESTAS DE POSTVENTA

Con respecto a esta intervención, ¿pagó una factura?

¿Pagó una factura?	
Si, la totalidad de los trabajos realizados	86%
Si, una parte de los trabajos realizados	5%
No, no pagué nada	9%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



Los trabajos que no pagó fueron cubiertos por la GARANTIA CONTRACTUAL

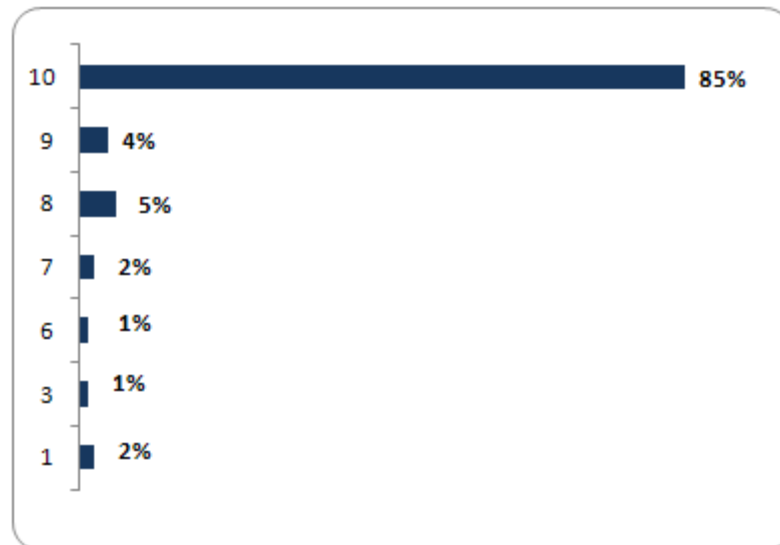




# ENCUESTAS DE POSTVENTA

**En lo que concierne a la relación calidad/precio, si tuviera que darle un puntaje de 1 a 10 a su satisfacción, ¿cuál sería?**

Relación calidad/precio	
Muy mala - 1	2%
2	
3	1%
4	
5	
6	1%
7	2%
8	5%
9	4%
Excelente - 10	85%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



**PROMEDIO**  
**9,57**



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

**¿Recibió explicaciones sobre los trabajos realizados?**

Recibió explicaciones sobre los trabajos realizados	
SI	100%
NO	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Recibió explicaciones sobre el plan de mantenimiento	
SI	100%
NO	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

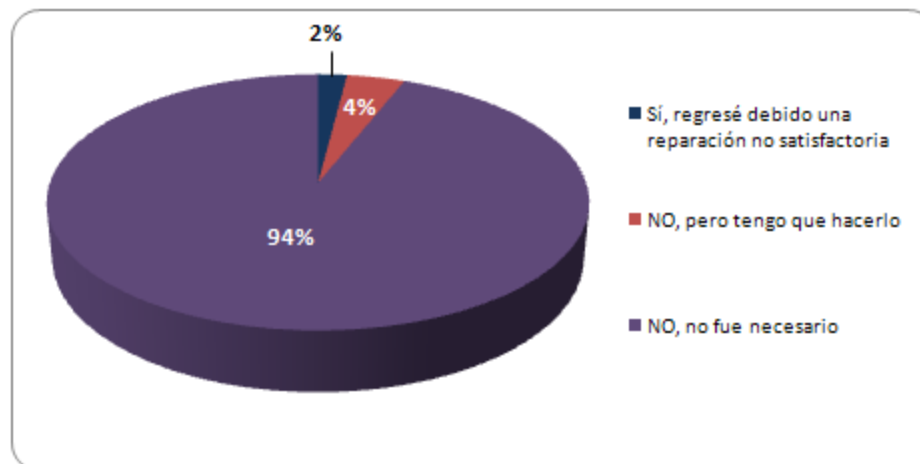




## ENCUESTAS DE POSTVENTA

**Con respecto a esta última intervención ¿Ud. estuvo obligado a llevar nuevamente su vehículo al taller por este mismo motivo?**

¿Ud. estuvo obligado a llevar nuevamente su vehículo al taller?	
Sí, regresé debido una reparación no satisfactoria	2%
NO, pero tengo que hacerlo	4%
NO, no fue necesario	94%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





# ENCUESTAS DE POSTVENTA

**Según su opinión ¿por qué razón tuvo que volver?**

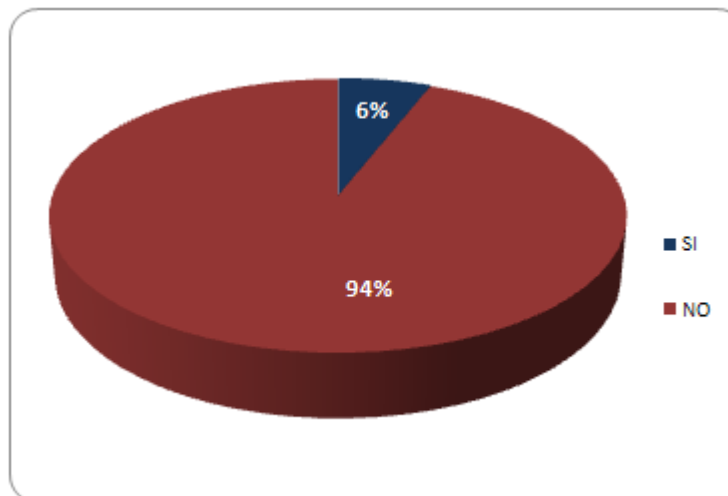
¿Por qué razón tuvo que volver?	
El problema persiste por falta de repuestos	
El problema fue resuelto pero otro problema surgió	
El problema aun persiste	57%
El problema no se resolvió porque el Concesionario no pudo determinar la causa	
El problema no está resuelto debido a que algunos de los trabajos que pedí no se habían realizado	14%
Por otras razones	29%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



## ENCUESTAS DE POSTVENTA

¿Lo contactaron desde la Marca para realizar una encuesta similar a ésta?

Contactado por la Marca	
SI	6%
NO	94%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





# *Nuestros Servicios*



*Encuestas de clima laboral*

*Sondeos Salariales*

*Mystery Shopper*

*Descripción de puestos*

*Evaluación de desempeño*

*Banda Salareales*

*Bechmarking de RRHH*



*Auditorías de Calidad*

*Investigación de mercado*

*Prensa y difusión*





Para comunicarse con  
nosotros

[www.bamarketing.com.ar](http://www.bamarketing.com.ar)

[estela@bsasmkt.com.ar](mailto:estela@bsasmkt.com.ar)



(54 11) 4771-4054

(54 11) 4772-5222



**buenos aires marketing**  
soluciones integrales

Castillo 1336 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina