

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

16/3/2018

Η INFINITI στην πρώτη θέση του Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών του J.D.Power για το 2018, στις ΗΠΑ.

Η INFINITI, η μάρκα πολυτελών αυτοκινήτων της Nissan, κατέλαβε την πρώτη θέση σε ολόκληρο τον κλάδο της αυτοκινητοβιομηχανίας, στη μελέτη J.D. Power 2018 Customer Service Index (CSI). Συνολικά, η INFINITI πέτυχε βαθμολογία 876 σε κλίμακα 1.000 σημείων, 48 μονάδες πάνω από τον μέσο όρο της βιομηχανίας και 14 μονάδες πάνω από τον μέσο όρο της κατηγορίας premium αυτοκινήτων.

Η έρευνα του CSI για το 2018 περιλαμβάνει αξιολογήσεις σε πέντε επιμέρους κατηγορίες, που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση του πελάτη: σύμβουλος εξυπηρέτησης, παραλαβή οχήματος, εγκαταστάσεις, ποιότητα υπηρεσιών και έναρξη της υπηρεσίας. Η INFINITI κατέλαβε την πρώτη θέση ανάμεσα σε κορυφαίες μάρκες σε κάθε κατηγορία, με τη μεγαλύτερη βελτίωση στην κατηγορία του συμβούλου εξυπηρέτησης.

Η INFINITI αποδίδει την επιτυχία της σε διάφορους παράγοντες: στο ισχυρό δίκτυο αντιπροσώπων, καθώς και σε ένα ολοκληρωμένο συνδυασμό πολιτικών και προγραμμάτων, όπως τα υψηλά πρότυπα φιλοξενίας για τους πελάτες της και τα ποικίλα εκπαιδευτικά προγράμματα που διαθέσιμα τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και μέσω διαδικτύου.

Η μελέτη του CSI για το 2018 μετράει την ικανοποίηση του πελάτη από την εξυπηρέτηση σε έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο για εργασίες συντήρησης ή επισκευής, μεταξύ ιδιοκτητών και μισθωτών οχημάτων ηλικίας 1 έως 5 ετών. Η

NISSAN



INFINITI στο παρελθόν έχει κερδίσει κορυφαίες επιδόσεις στην μελέτη CSD του J.D. Power το 1990, το 1994, το 1996 και το 2003.

