

# La Experiencia del Cliente en el sector de vehículos ligeros (Parte I)

En AD Interacciones® realizamos durante 2021 un estudio de **Mystery Shopper a nivel nacional**, estudiando así el comportamiento de más de 100 distribuidores automotrices.

Los hallazgos revelan que aún hay un largo camino por recorrer cuando hablamos de la **Experiencia del Cliente** y es que aspectos que pueden parecer muy básicos y sencillos de cumplir, en muchos casos no se cumplen.

¿Se debe lo anterior a falta de capacitación? ¿Quizás falta de control por parte de la supervisión? ¿Interés por parte de los Asesores? ¿Falta de herramientas tecnológicas? ¿O una mezcla de todo lo anterior?

Seguramente se deba a múltiples factores, pero lo que queda claro es que **las organizaciones debemos redoblar esfuerzos para lograr una cultura centrada en el cliente** y actuar en consecuencia. A continuación te compartimos los hallazgos más relevantes en el área de Venta de Vehículos Ligeros.

## Atención a Clientes (Venta de Vehículos)

### Protocolo de Contacto:

- 😊 Amabilidad y Solicitud de Datos de Cliente
- ☹️ En el **60-65% de los casos cumplieron con diversos elementos del protocolo de contacto** aunque existe menor estandarización vs el área de posventa.

### Labor de Ventas:

- ☹️ En general, no se realiza una labor proactiva para informar promociones u opciones de pago. **Sólo un 30% ofrece proactivamente agendar una cita** y sólo por excepción ofrecen una prueba de manejo.

### Cierre y Despedida:

- 😊 **Menos del 50% de los distribuidores agradece contacto u ofrece ayuda adicional.** Confirmación de canal de contacto se utiliza mayoritariamente para envío de cotización (email).
- ☹️ Entre un **25-30% de los agentes acordó con el cliente alguna actividad de seguimiento/confirmación de cita.** En general, no se dan indicaciones a seguir a la llegada al distribuidor. No se refiere o invita a realizar alguna encuesta de satisfacción.

### Seguimiento y Confirmación de Cita:

- ☹️ Para uno de los dos modelos evaluados, **el 80% de las citas no contaron con confirmación** por parte del asesor (24 hrs previo a la cita).



- Recordemos que a veces tenemos **sólo una oportunidad** para generar confianza, por ello es importante que cada interacción se atienda con el cuidado y dedicación que merecen nuestros clientes.

- Si estás interesado en mejorar la **Experiencia de tus Clientes**, contáctanos y con gusto te ayudaremos.

