



QUALITY SATISFACTION STUDY (QSS)

- Acompanhamento de centenas de potenciais problemas sob a perspectiva do cliente
 - Ranking PP100 seguido da gravidade dos problemas
- Coisas que correram bem e mal (TGR/TGW) com relatos completos
 - Perguntas APEAL com likes e dislikes

Os clientes recebem uma pesquisa com mais de 200 potenciais problemas e assinalam os que tiveram num período específico.

Após o processamento dos dados, são gerados resultados em Excel e PowerPoint com recomendações, como por exemplo: novos projetos de remodelação, projetos de facelift, processo de entrega em concessionárias, visitas de serviço, etc.

8 Categorias de Potenciais Problemas:



Recursos, Comandos & Displays



Motor & Transmissão



Exterior



Interior



Áudio, Comunicação, Navegação & Entretenimento



Assentos



Aquecimento & Refrigeração

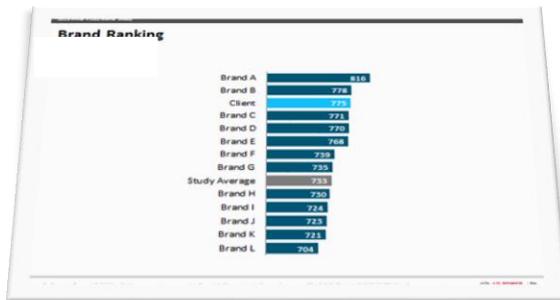


Experiência de Direção

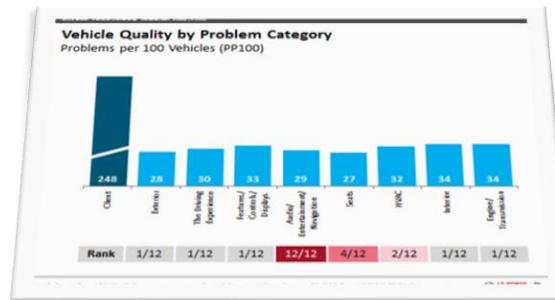


Análise QSS

Como os problemas mais relevantes são apresentados:



Ranking PP100



Categorias dos problemas PP100

-
- ### Recommendations
- **Delivery Process** should be targeted for immediate improvement
 - The client relationship is more than just the sale
 - The vehicle should be delivered on the day and at the time promised
 - The delivery process should include an explanation of the vehicle features
 - The delivery should also include an introduction to the service department and an opportunity to schedule the first maintenance appointment
 - Although **Salesperson** and **Working Out the Deal** are positively rated, there is cause for concern
 - Aggressive sales tactics have helped grow the brand, but they threaten Client's reputation
 - There are opportunities to improve salesperson soft skills like concern the customer bought the right vehicle and attention paid to the customer
 - 57% of rejecters are leaving Client dealerships due to Dealer Treatment issues
 - Are Client customers rating the vehicle or the experience?

Ações Recomendadas

These sales processes should be targeted for improvement

Legend	Top third	Middle third	Bottom third	Brand	Industry	Brand B
(Listed in order of impact on)				Brand A	Industry	Brand B
				95%	90%	90%
				85%	89%	90%
				87%	88%	70%
				92%	89%	93%
				83%	82%	84%
				94%	91%	93%
				70%	68%	72%
				74%	70%	72%
				88%	88%	90%
				92%	81%	90%
				80%	81%	84%

Experiência Diagnóstica

Brakes Vibrate/Shudder

Brake complaints could be the result of customers unfamiliar with ABS

Problem Symptom	PP100	Verbatim
Engine loses power when A/C is on	18.8	Vibrations when I step on the brake.
Abnormal noises under vehicle	13.8	When I brake hard the pedals vibrate a lot.
Head side door problem	13.3	Sometimes, when I brake I can hear noises in the brakes and feel a vibration.
Brakes vibrate/shudder	11.8	Occasionally, on irregular terrain, the brakes vibrate as if the brake pads were hitting the discs.
A/C doesn't get cold quickly enough	10.9	ABS vibrate a lot.
Excessive fuel consumption	10.3	ABS brakes vibrate in the rain and at high speeds.
Radio poor/the reception	10.3	
CD player problem	10.0	
Instrument panel problem	10.0	
Windows fog up & wouldn't clear as wanted	9.4	

Verbalizações



Problemas a cada 100 Veículos (PP100) – Exemplos Ilustrativos

Modelo escolhido pelo cliente vs. Modelos concorrentes do mesmo segmento

Legenda: Primeiro Quartil Segundo Quartil Terceiro Quartil

Exterior	
Modelo do cliente	Média do Segmento
22.9	38.7

Interior	
Modelo do cliente	Média do Segmento
27.6	37.7

Áudio	
Modelo do cliente	Média do Segmento
31.7	24.6

Recursos/Comandos /Displays	
Modelo do cliente	Média do Segmento
34.7	53.2

Total PP100	
Modelo do cliente	Média do Segmento
111.0	226.7

Motor/ Transmissão	
Modelo do cliente	Média do Segmento
25.8	60.8

HVAC	
Modelo do cliente	Média do Segmento
41.8	22.7

Assentos	
Modelo do cliente	Média do Segmento
15.0	25.7

Direção	
Modelo do cliente	Média do Segmento
15.6	44.5



Estudo de Análise Severa – Exemplo de Relatório Ilustrativo

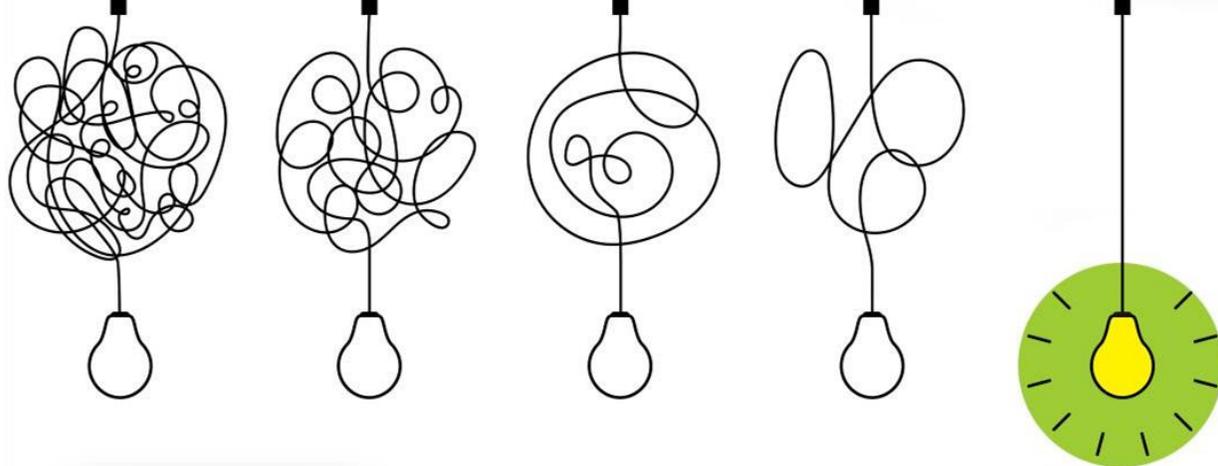
Problemas mais frequentes: Versão A vs. Versão B

Legenda:

Primeiro
QuartilSegundo
QuartilTerceiro
Quartil

MODELO ESCOLHIDO PELO CLIENTE

#	Categoria	Indícios do Problema	Versão A	Versão B
1	Exterior	Problema na porta lateral traseira	11.5	15.5
2	Áudio/Entretenimento/Navegação	Problema com o leitor de CD	6.1	7.7
3	Recursos/Comandos/Displays	Problema com as fechaduras das portas	2.8	11.4
4	HVAC	O ar condicionado não refresca suficientemente rápido	12.8	6.4
5	Interior	Os tapetes não ficam no lugar	9.9	7.1
6	Áudio/Entretenimento/Navegação	Comandos de áudio difíceis de compreender/utilizar	9.9	11.4
7	Motor/Transmissão	O motor perde potência quando o ar condicionado está ligado	9.9	6.9
8	HVAC	Os vidros embaçam muito/não ficam claros o suficiente	11.2	5.3
9	Recursos/Comandos/Displays	Problema nas janelas laterais	8.0	14.1
10	Áudio/Entretenimento/Navegação	Rádio com pouco ou nenhum sinal	5.8	2.5



Muito Obrigado!

+55 11 99560-5305 | sergio.sanchez@nsource.com.br | sergiosanchez1@terra.com.br