



SERVICE DEFECTOR STUDY (SDS)

- Entender as motivações do cliente para deixar de realizar serviços na concessionária que comprou
- Analisar quais processos mais impactam na satisfação e lealdade do cliente, com o objetivo de aumentar retenção
- Identificar os diferenciais competitivos das oficinas independentes

Clientes com
até 7 Anos de
Passagens de
Serviço

1- Experiência do Cliente

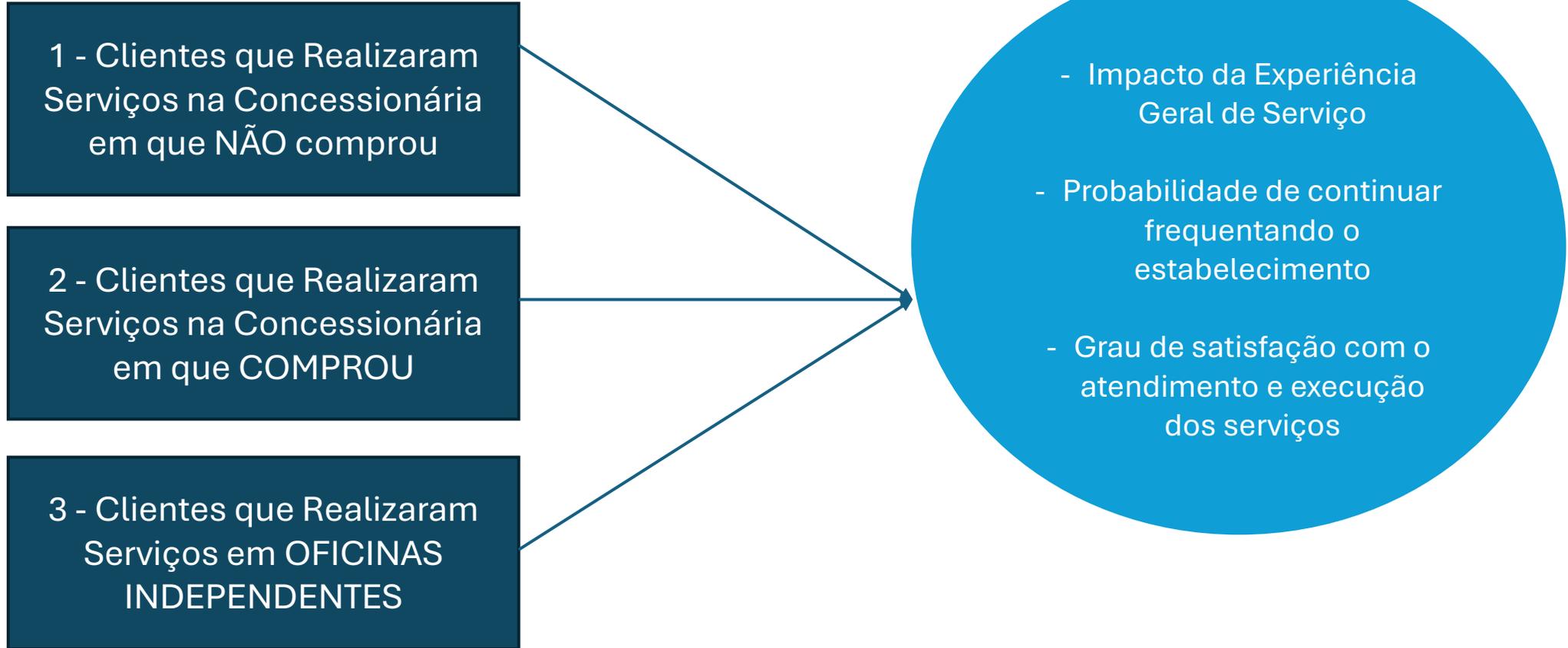
2- Confiança/Credibilidade

3- Preço com Valor

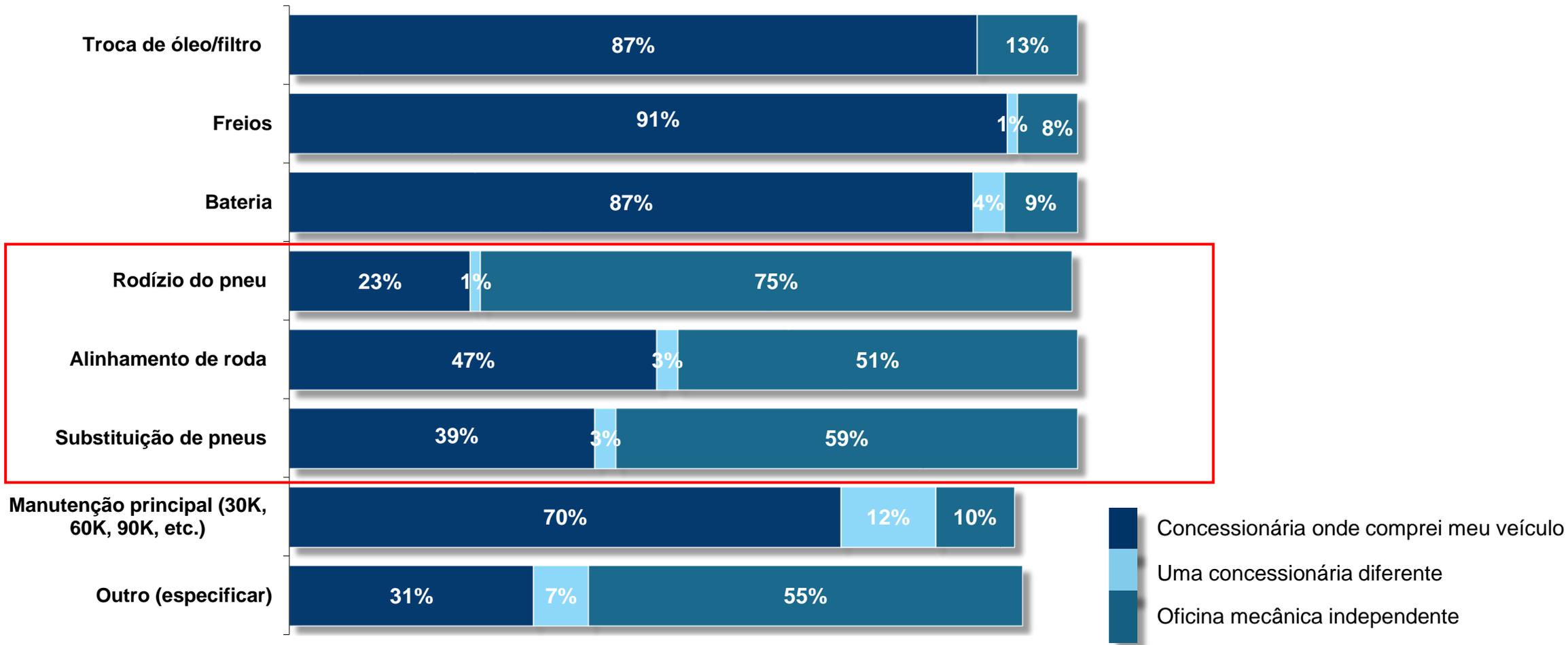
4- Conveniência/Horários



Cobertura SDS

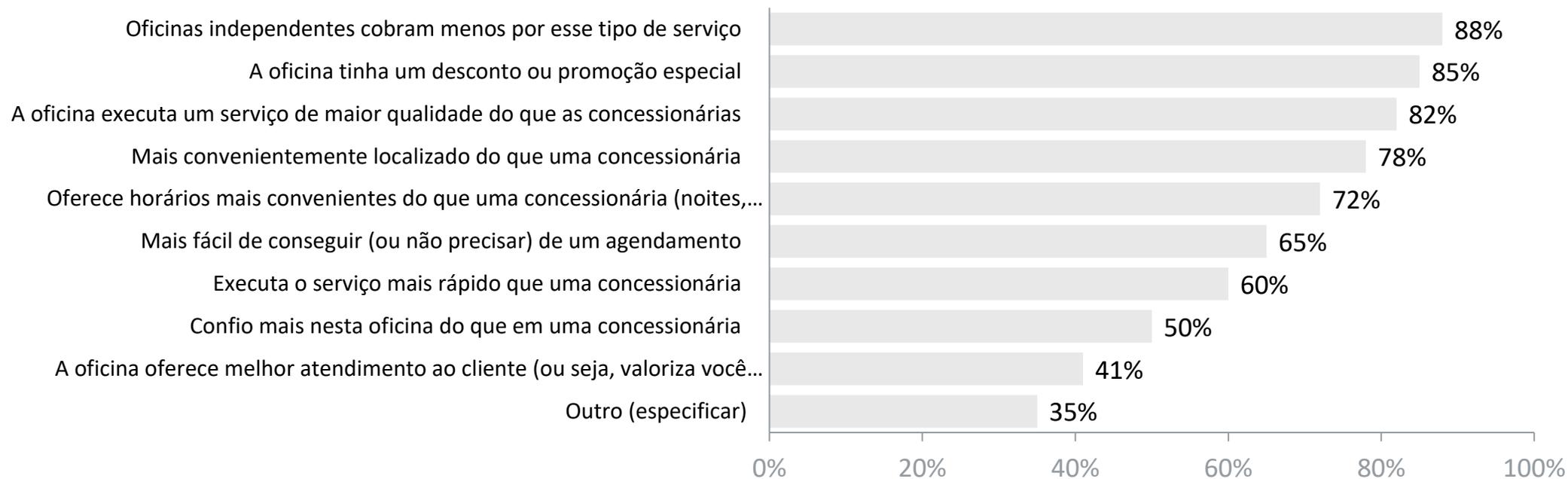


Tipos de Serviços Realizados



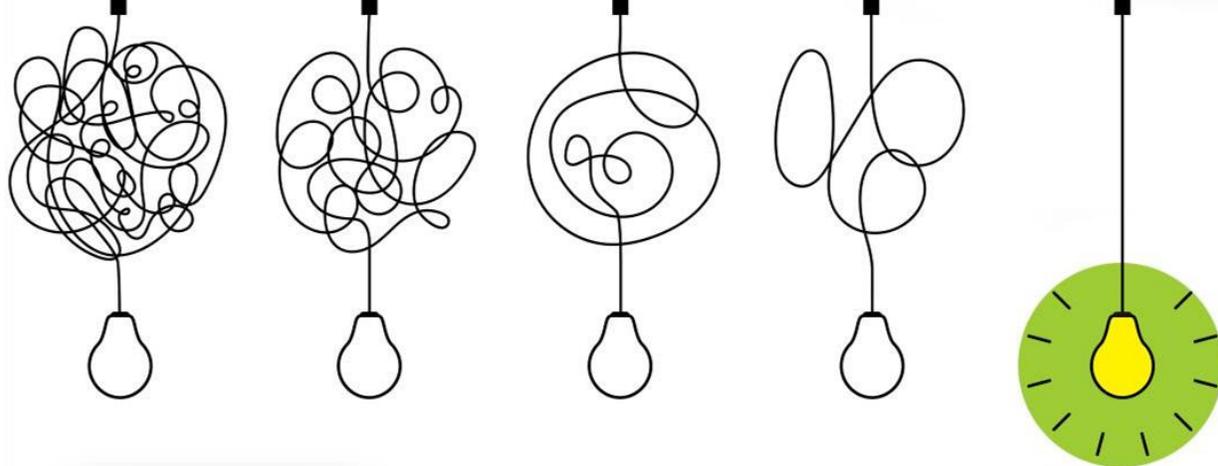
Vemos claramente que serviços menos complexos e mais baratos são feitos fora da rede de concessionárias. Substituição e rodízio de pneus, bem como alinhamento e balanceamento são exemplos disso.

Por que você escolheu ir a uma oficina independente para sua visita de serviço?



Top 3 - Principal Motivo

- 1 - Oferece horários mais convenientes do que uma concessionária (80%)
- 2 - Confio mais nesta oficina do que em uma concessionária (65%)
- 3 - Oficinas independentes cobram menos por este tipo de serviço (54%)



Muito Obrigado!

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