

Lo studio "China New Vehicle Tire Satisfaction Index (NVTSI) 2013" effettuato da J.D. Power assegna a Pirelli il punteggio più alto in termini di soddisfazione del Cliente, tra i 19 marchi di pneumatici esaminati. Il rating Pirelli è pari a 861, contro una media di settore pari a 779.

Si sottolinea come i proprietari soddisfatti ricomprino spesso la stessa marca di pneumatici quando devono sostituire i precedenti. J. D. Power misura appunto la soddisfazione dei consumatori durante i primi 12-24 mesi di proprietà sulla base di quattro fattori: l'aspetto, durabilità, il comfort e la trazione/handling.

J. D. Power rileva che l'alta soddisfazione del cliente migliora di molto il business post-vendita per i rivenditori. Quando i proprietari sono soddisfatti dei loro nuovi pneumatici, sono molto più propensi a riacquistare la stessa marca di pneumatici in futuro: tra i proprietari che si dicono molto soddisfatti (con un punteggio di almeno 795 punti su 1000), ben il 47 per cento dichiara che sicuramente sceglierà di nuovo la stessa marca di pneumatici al momento della sostituzione. Quando la soddisfazione complessiva è bassa (749 punti o meno), solo il 27 per cento dei proprietari dichiara di voler ricomprare la stessa marca di pneumatici. La percentuale di riacquisto viene quindi quasi dimezzata.

Lo studio si basa sulle risposte di 10.834 proprietari che hanno acquistato il loro veicolo tra febbraio 2011 e maggio 2012, ed è stato svolto tra il febbraio e il maggio 2013 nelle 43 principali città della Cina, con un campione di 206 modelli diversi. La media del grado di soddisfazione del cliente si attesta sui 779 punti su 1.000. Pirelli ottiene il punteggio più alto tra i 19 marchi di pneumatici presenti in classifica, con un punteggio di 861.

"I pneumatici sono una delle componenti più frequentemente sostituiti sui veicoli", ha detto il Dott. Mei Songlin, vice presidente e amministratore delegato, JD Power Cina, Shanghai. "Anche se i consumatori non hanno possibilità di scelta per i nuovi pneumatici del veicolo al momento della consegna dell'auto, hanno una vasta gamma di scelta al momento della loro sostituzione. Pertanto, una customer experience di alto livello con i pneumatici di primo equipaggiamento può avere un impatto positivo sulla loro decisione al momento della sostituzione".

© riproduzione riservata
pubblicato il 24 / 01 / 2014