

# NOTA DE PRENSA

Mazda Automóviles España, S.A.



La encuesta de ICS es una de las más exhaustivas de Europa

## **Mazda es líder en satisfacción de cliente en Reino Unido**

Madrid, 20 de julio de 2009. Mazda es la marca líder en satisfacción de cliente dentro del sector de automoción, según el último estudio realizado por el Institute of Customer Service (ICS) de Reino Unido.

La encuesta, que se realiza cada dos años a través de internet, ha contado en esta ocasión con la participación de más de 25.000 personas que han aportado sus opiniones como usuarios de servicios de 13 sectores diferentes, entre ellos el de automoción, el financiero, turismo, telecomunicaciones o transportes.

Las empresas fueron calificadas en función de 20 preguntas englobadas, a su vez, dentro de los diez parámetros principales utilizados por ICS para determinar el rendimiento de las empresas: calidad del producto o servicio, trato al cliente, rapidez en el servicio, amabilidad en el trato, resolución de incidencias y dudas, cualificación de la plantilla, facilidad de compra, información y ayuda de la plantilla.

Con 86 puntos – diez por encima de la media del sector de automoción y tres puntos por delante del segundo clasificado –, Mazda se convierte en la marca que obtiene la más alta calificación del sector y es descrita como "la mejor en la respuesta a las necesidades de los clientes".

"El resultado de la encuesta demuestra claramente tanto la capacidad del servicio posventa de Mazda como de su red de concesionarios para detectar las necesidades de sus clientes y ofrecer el mejor servicio para asegurar que el hecho de poseer un Mazda es una

# NOTA DE PRENSA

Mazda Automóviles España, S.A.



experiencia muy satisfactoria", ha afirmado Steve Jelliss, Director de Posventa de Mazda UK.

El Institute of Customer Service es un organismo cuyo objetivo principal es el promover y mejorar la profesionalidad en el servicio al cliente. Aglutina a más de 350 entidades públicas y privadas de Reino Unido, y cuenta con alrededor de 7.000 particulares asociados.

Una vez más, Mazda se convierte en la referencia en cuanto a fiabilidad, calidad y satisfacción de cliente, tal y como demuestran otros prestigiosos estudios internacionales, como el último informe de JD Power en Australia que sitúa a Mazda como la marca más fiable del mercado, u otros llevados a cabo por instituciones y organismos de reconocimiento internacional, tales como la OCU, Autobild o el TÜV alemán.

Más información pulsando [aquí](#)

###

Para más información:

Natalia García

Directora de Comunicación

Tel: 914185468

[ngarcia9@mazdaeurope.com](mailto:ngarcia9@mazdaeurope.com)

Manuel Rivas

Jefe de Prensa

Tel. 914185450

[mrivasru@mazdaeurope.com](mailto:mrivasru@mazdaeurope.com)

Web de prensa: [www.mazda-press-spain.com](http://www.mazda-press-spain.com)

**Mazda Motor Corporation**, empresa fundada en 1920 y con sede en Hiroshima (Japón), es uno de los mayores fabricantes de automóviles de Japón con una capacidad de producción por encima del millón de unidades, que fabrica en tres plantas propias y en 19 lugares en el mundo. Mazda cuenta con cinco centros de I+D y está presente en 142 países con 35.700 empleados.

# NOTA DE PRENSA

Mazda Automóviles España, S.A.



**Mazda Automóviles España, S.A.**, empresa fundada en marzo de 2000 y con sede en Madrid (España), es la filial de Mazda Motor Corporation en España y actualmente distribuye ocho modelos en el mercado español: Mazda2 (modelo urbano elegido Coche del Año en el Mundo 2008), Mazda3 (compacto), Mazda5 (monovolumen compacto), Mazda6 (berlina), MX-5 (descapotable), RX-8 (deportivo), Mazda CX-7 (todocamino) y BT-50 (pick up), junto con su modelo de altas prestaciones Mazda3 MPS, cubriendo así prácticamente la totalidad de los segmentos del mercado. Cuenta con un capital humano de 51 empleados.

Zoom-Zoom