

Thương hiệu ô tô nào khiến khách hàng Việt hài lòng nhất?

09:32 27/02/2019

Tổ chức Nghiên cứu thị trường J.D. Power châu Á - Thái Bình Dương vừa công bố những chỉ số phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng đối với các thương hiệu ô tô tại Việt Nam trong năm 2018.

Đây là năm thứ 10 J.D.Power thực hiện đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ bán hàng (SSI), dựa trên 6 yếu tố (sắp xếp theo mức độ quan trọng), bao gồm: quá trình giao xe (23%); thủ tục giấy tờ (19%); cơ sở vật chất của đại lý (19%); nhân viên tư vấn, bán hàng (19%); thỏa thuận hợp đồng (14%) và trang web của đại lý (6%).

Năm 2018, có 8 thương hiệu được khảo sát trực tuyến từ tháng 6 đến tháng 12/2018 và dựa trên phản hồi của trên 1.257 chủ xe mới, những người đã mua xe trong thời gian từ tháng 10/2017 đến tháng 12/2018.



(Ảnh minh họa)

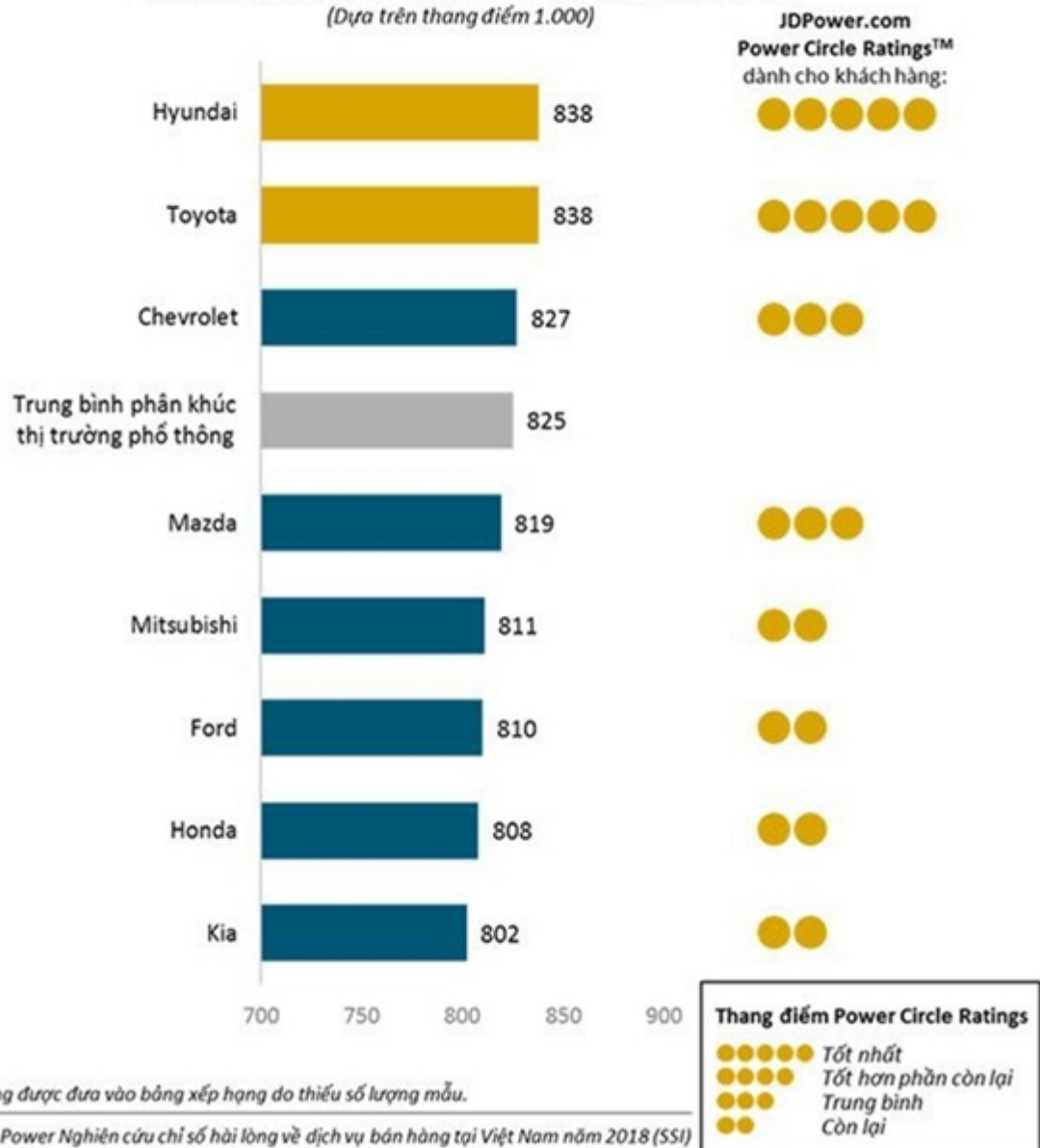
Kết quả, dựa trên thang điểm tối đa là 1.000, Hyundai và Toyota cùng giành vị trí quán quân, với 838 điểm.

Trong đó, Hyundai ghi điểm về trang web của đại lý, cơ sở vật chất của đại lý và cách thực hiện thoả thuận hợp đồng, còn điểm cộng của các đại lý Toyota đến từ nhân viên tư vấn - bán hàng, việc hoàn thiện thủ tục giấy tờ và quy trình giao xe.

Vị trí thứ ba đã thuộc về Chevrolet, với 827 điểm.

J.D. Power
Nghiên cứu chỉ số hài lòng về dịch vụ bán hàng tại
Việt Nam năm 2018 (SSI)

Xếp hạng chỉ số hài lòng về dịch vụ bán hàng
Các thương hiệu phân khúc thị trường phổ thông
(Dựa trên thang điểm 1.000)



Các biểu đồ và đồ thị trích dẫn từ thông cáo báo chí này phải nêu rõ người công bố là J.D. Power và nguồn của bài nghiên cứu. Các xếp hạng dựa trên điểm số và không nhất thiết phải dựa trên ý nghĩa thống kê. Không được sử dụng thông tin trong thông cáo báo chí này hoặc các kết quả nghiên cứu của J.D. Power để quảng cáo hoặc quảng bá nếu không được sự chấp thuận rõ ràng trước bằng văn bản của J.D. Power.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy trong năm 2018 vừa qua, vấn đề lái thử xe đã được chú trọng hơn. Những khách hàng được mời lái thử xe có mức độ hài lòng cao hơn nhiều so với người không được lái thử (830 điểm so với 722 điểm). Tỷ lệ khách hàng lái thử xe trước khi mua hơn so với năm 2017 (88% so với 70%).

Theo khảo sát của J.D.Power, thời gian chờ đợi để nhận xe của người mua ô tô tại Việt Nam trong năm 2018 trung bình là 11 ngày.

Hàng Vương (t/h)