2 Şubat 2013

**Renault Müşteri Memnuniyetinde de ilk sırada!**

2011 yılında Türkiye’de ilk kez oluşturulan şikayet yönetimi analizine göre otomotiv sektöründe, en son açıklanan 2012 yılı genel sonucuna göre, geçen yıl olduğu gibi Renault müşteri memnuniyetinde ilk sırada yer aldı. 650 bin sikayetvar.com üyesinin 2012 yılında ilettiği 300 bin şikayetin derlenmesi ve analizi sonucu elde edilen şikayetendex verilerine göre “şikayet yönetimi başarı” puanı ve “marka konumlandırma”da Renault birinci sırada yer aldı. Otomobil sektörü orta segmentte 2012 yılına ait 3bin 192 şikayetin değerlendirilmesi sonucunda, Renault başarılı şikayet yönetimi ve daha yüksek memnuniyet ile pazar payı en yüksek 12 marka arasında birinciliği elde etti. Dacia ise aynı kriterlerde kendi segmentinde, müşteri memnuniyetinde 2. sırada yerini aldı.

Diğer yandan Renault, “Telephone Doctor Türkiye” firması tarafından yönetilen “KaliteLigi” platformunda 2012 yılını Aralık ayında aldığı birincilikle tamamladı. Her ay ortalama 32 çağrı merkezinin yarıştığı “KaliteLigi”; Türkiye’deki çağrı merkezlerinde, her arayana “İyi Bir Müşteri Deneyimi Yaşatmaya” yönelik ölçümlemeler yapmakta ve markaların bu alandaki gelişimlerine odaklanmaları için çalışmalar yürütmektedir. 2012 yıl genelinde ise %91,88 gizli müşteri memnuniyet oranı ile Renault çağrı merkezi KaliteLigi dördüncülüğünü de elde etmiştir.