



Agencia: 10 - NOGALES

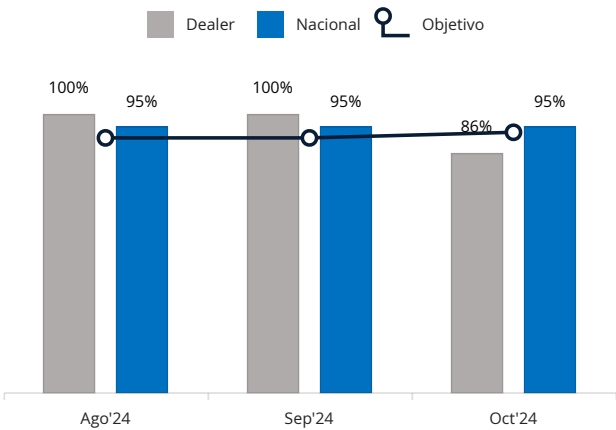
Grupo: GRAN AUTO

Indicadores	Mensual			3RM				Objetivo Q3
	Ago	Sep	Oct	Ago	Sep	Oct	Nacional	
Satisfacción SSI (NPS)	100.0%	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%	95.5%	95.0%	93.0%
Tasa de Respuesta	51.6%	60.9%	56.0%	55.7%	55.1%	55.7%	52.0%	40.0%
Tickets cerrados en 1er nivel (Hot Alerts)	SR	SR	SR	SR	SR	SR	96.8%	90.0%

Indicador de Satisfacción General

Respuestas	Mensual			3RM
	Ago	Sep	Oct	
Satisfacción SSI (NPS)	100.0%	100.0%	85.7%	95.5%
Satisfechos (9 y 10)	16	14	12	42
Neutros (7 y 8)	0	0	2	2
Insatisfechos (0-6)	0	0	0	0
Encuestas retiradas	0	0	0	0
ODTs	0	0	0	0
Retiro NMEX	0	0	0	0
Tickets cerrados en nivel 1	SR	SR	SR	SR

Satisfacción General



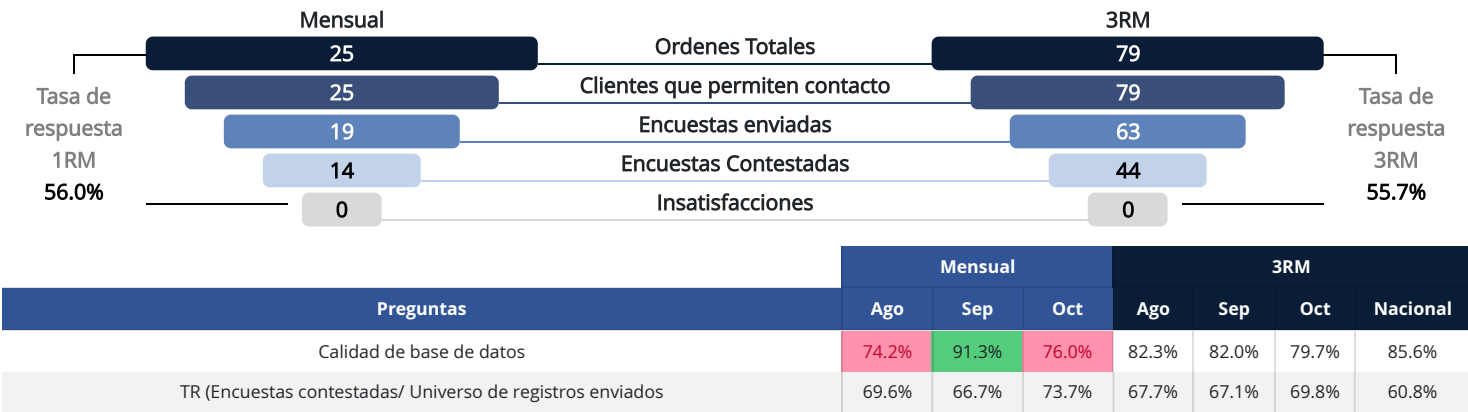
Coefficiente de Satisfacción

	Politica BPM		Coeficiente de Satisfacción				
Indicadores	Fase	Meses	9 Y 10	7 Y 8	0-6	Total	NPS
Satisfacción Dealer SSI	0	6RM	78	3	0	81	96.3%
Satisfacción Nacional SSI	-		26,579	865	276	27,720	94.9%
Coeficiente de Satisfacción:							101.5%

Evaluación de Atributos

Preguntas	Mensual				3RM			
	Ago	Sep	Oct	Nacional	Ago	Sep	Oct	Nacional
Recomendación	100.0%	100.0%	85.7%	94.8%	100.0%	100.0%	95.5%	94.7%
Retorno	100.0%	100.0%	100.0%	98.5%	100.0%	100.0%	100.0%	98.5%
Expectativa	100.0%	100.0%	85.7%	94.1%	100.0%	100.0%	95.5%	93.9%

Registros recibidos para estudio





Agencia: 10 - NOGALES

Grupo: GRAN AUTO

Este apartado tiene como objetivo informarle el resultado del cierre de Octubre del 2024 de los indicadores requeridos para Evaluación Corporativa.

De acuerdo con la circular MKT00/24/B008 Objetivos SSI y SSI Q3 2024, se establece que el puntaje máximo a conseguir en Evaluación Corporativa por rubro de Satisfacción del Cliente es de 0.30% del incentivo base, mismos que han sido desglosados de la siguiente forma:

Atributo Evaluado		Objetivo 3RM	% incentivo Base
Ventas	Satisfacción General	93.0%	0.15%
	Tasa de Respuesta	40.0%	
	Hot Alerts	90.0%	N/A
	JD Power	Top 3 volume brands Top 10 non premium	
Servicio	Satisfacción General	91.5%	0.15%
	Tasa de Respuesta	30.0%	
	Hot Alerts	90.0%	N/A
	JD Power	Top 3 volume brands Top 10 non premium	

Derivado del desempeño actual de su distribuidor, los puntos obtenidos del cierre de Octubre del 2024 son los siguientes:

Simulador de Resultados del cierre de Octubre del 2024 para Q3 Evaluación Corporativa

Atributo Evaluado		Resultado 3RM	% Incentivo base
Ventas	Satisfacción General	SSI 95.5%	0.15%
	Tasa de Respuesta	SSI 55.7%	
Puntos totales obtenidos:			0.15%

Considerando los resultados actuales, nos es grato informarle que ha obtenido los puntos máximos de Evaluación Corporativa. Sin embargo, es necesario el seguimiento y actualización del plan de acción elaborado para continuar con este buen desempeño. Agradecemos su compromiso con la Satisfacción Total de nuestros clientes.

Indicadores JD Power

Índice de Satisfacción JD Power

■ Distribuidor ■ Nacional

