

9 CZERWCA 2022

LEXUS PO RAZ 11. WYRÓŻNIONY ZA WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA W BADANIU AUTOINDEX

Lexus po raz 11. triumfował w norweskim badaniu satysfakcji klientów AutoIndex we wszystkich kategoriach. Marka zdobyła 935 punktów na 1000 możliwych, co jest nowym rekordem badania. To kolejne wyróżnienie dla Lexusa, potwierdzające wysoką jakość produktów oraz usług.

AutoIndex to najbardziej rzetelne badanie satysfakcji klientów w Norwegii. Organizator, Loyalty Group International, zaprosił do udziału aż 13 773 właścicieli aut zarejestrowanych w latach 2018-2021, którzy oceniali samochody w kategoriach: marka, obsługa klienta, serwis, lojalność.

„Lexus po raz 11. z rzędu zajął pierwsze miejsce, co tylko potwierdza najwyższy poziom w zakresie jakości obsługi klienta. Wyjątkowa kultura korporacyjna Lexusa sprawia, że korzystanie z jego oferty jest wyjątkowo łatwe i przyjemne. To odróżnia Lexusa od innych marek motoryzacyjnych w Norwegii” – stwierdził Mikkel Korntved, wiceprezes Loyalty Group International.

Jakość obsługi to DNA marki Lexus. Zgodnie z deklaracją założycieli marki, Lexus traktuje każdego klienta jak gościa we własnym domu. Zasady japońskiej gościnności Omotenashi w salonach Lexusa oparto o trzy filary: przewidywanie oczekiwań klientów, dbałość o szczegóły oraz wyrażanie wdzięczności.

„Naszym sukcesem jest nie tylko to, że dostarczamy wysokiej jakości samochody z charakterem. Przywiązanie ogromnej wagi do obsługi klienta i pracy serwisu jest integralnym

elementem naszej marki. Wiemy, że nasi klienci to doceniają” – powiedział Jan Christian Holm, dyrektor Lexus Norway.

Lexus nagradzany za jakość i niezawodność

Wyróżnienie w badaniu AutoIndex to kolejne niezależne potwierdzenie najwyższych standardów marki. W ostatnich miesiącach jakość i niezawodność samochodów Lexusa została doceniona przez prestiżowy brytyjski magazyn “What Car?” nagrodą Reliability Award w dorocznym Reliability Survey. To trzeci taki tytuł z rzędu. Wcześniej belgijska organizacja Test-Achats/Test-Aankoom uznała Lexusa za najbardziej niezawodną markę, a w plebiscycie Carbuyer Best Car Awards Lexus został wyróżniony za najlepszą obsługę klienta.

Nagradzane są także poszczególne modele Lexusa. Druga generacja modelu NX została w styczniu wybrana Hybrydą Plug-In Roku przez „What Car?”, francuski „Kilomètres Entreprise” uznał NX-a za najlepszego SUV-a dla biznesu, a na Węgrzech w plebiscycie na samochód roku wygrał w kategorii dużych SUV-ów. Z kolei Lexus LC Convertible to najlepszy kabriolet w konkursach World Car of The Year oraz UK Car of the Year Awards, a także zdaniem magazynu “What Car?” i serwisu “Carwow”.