

**Veículo:** Portal E-Commerce Diário

**Data:** 20 de Março de 2014

**Assunto:** Índice de satisfação automotivo: o Brasil ainda é iniciante

**Link:** <http://www.ecommerce diario.com.br/2014/03/indice-de-satisfacao-automotivo-o-brasil-ainda-e-iniciante/>



## **Índice de satisfação automotivo: o Brasil ainda é iniciante**

*Por Igor Kalassa\**

Quando olhamos para o mundo das concessionárias automotivas, encontrar qualquer informação sobre os serviços prestados sobre essas lojas não é das tarefas mais fáceis. É possível localizar *reviews* fragmentados, ou mesmo reclamações no Google, Facebook e Reclame Aqui. No entanto, são apenas protestos, que não informam sobre a qualidade do serviço.

Em uma escala de 1 a 5 muitas vezes uma nota três significa um serviço satisfatório, mas em que faltou alguma coisa para alcançar com o nível bom ou excelente.

Nos Estados Unidos, por exemplo, existem portais especializados no segmento e oferecem ao consumidor a possibilidade de se comunicar e partilhar informações sobre as concessionárias que frequenta.

Neste sentido, o mercado brasileiro ainda está aquém do esperado, e vem aos poucos amadurecendo. Hoje já é possível encontrar portais onde o consumidor pode consultar e avaliar as concessionárias, seja por serviços ou somente atendimento.

Ou seja, em um mercado que vende mais de 15 mil veículos por dia e tem mais de 3,5 mil concessionárias espalhadas por todo o país, ainda somos iniciantes no sentido de Pesquisas de Satisfação e também de pontos de avaliação. É um começo, mas em um setor que movimenta bilhões de reais é fundamental prestar um bom serviço ao consumidor, e os portais de avaliações deverão ser parte essencial para isso.

*\*Igor Kalassa é CEO da 4 Life, agência especializada em CRM Social e Marketing Digital para Concessionárias, e criadora do portal ISC, Índice de Satisfação dos seus Clientes – [www.iscdigital.com.br](http://www.iscdigital.com.br) -, onde clientes checam, publicam e compartilham gratuitamente informações sobre a experiência na compra de veículos ou realização de serviços.*