

Aspectos generales del proceso de encuesta de posventa

Preguntas en línea, principalmente de opción única. Enviado automáticamente al Cliente.

	2026
N.º PREGUNTAS	8 preguntas obligatorias + 1 opcional de texto libre
RECOMM- NPS & OSAT	Recomendación - NPS y satisfacción (metodología NPS) Escala de Evaluación 1-10 sin codificación de colores Alerta caliente: sí, cuando OSAT < 9
ASPECTOS DESTACADOS DE LA ENCUESTA	1^{er} recordatorio (+ 5 días a partir de la primera invitación) + 2º recordatorio (+ 10 días a partir del 1 ^{er} recordatorio) Encuesta de campo abierta durante 30 días a partir de la primera invitación Interés legítimo (a nivel mundial, a excepción de los mercados extraeuropeos, Alemania, Austria y Polonia)
TRABAJO SOBRE EL TERRENO	Canales de encuesta: correo electrónico/sms +3-8 días después del cierre de la entrada del servicio



Cuestionario posventa NPS 2026

N.º	M/C*	Preguntas	Respuestas	Condición	Cálculo de KPI	Etiquetas cortas	QID
1	M	¿Qué grado de satisfacción le ha proporcionado su experiencia general con el departamento de atención al cliente?	Puntuaciones 1-10 de «Completamente insatisfecho» a «Completamente satisfecho»	DISPARADOR DE ALERTA INMEDIATA - 8 o menos	Net Promoter Score	Satisfacción global	OSAT
2	M	¿Qué probabilidad hay de que recomiende este servicio técnico?	Puntuaciones 1-10 de «Nada probable» a «Extremadamente probable»		Net Promoter Score	Recomendación: taller	RECO
3	M	¿Cuál es su grado de satisfacción con la facilidad para conseguir una cita de servicio en un horario que se adapte a sus necesidades?	Puntuaciones 1-10 de «Completamente insatisfecho» a «Completamente satisfecho»		Net Promoter Score	Cita	CONOCER
4	M	¿Cuál es su grado de satisfacción con la disposición del Asesor de servicio para comprender sus necesidades de servicio?	Puntuaciones 1-10 de «Completamente insatisfecho» a «Completamente satisfecho»		Net Promoter Score	Competencia	NECESIDAD
5	M	¿Cuál es su grado de satisfacción con la explicación del Asesor de servicio sobre el trabajo que debía realizarse en su Maserati?	Puntuaciones 1-10 de «Completamente insatisfecho» a «Completamente satisfecho»		Net Promoter Score	Explicación del trabajo por hacer	SIGUIENTE
6	M	¿Cuál es su grado de satisfacción con la asistencia de transporte ofrecida (vehículo de cortesía u otro)?	Puntuaciones 1-10 de «Completamente insatisfecho» a «Completamente satisfecho» No se ofrece		% NPS (no incluye No ofrecido) Y % No ofrecido	Oferta de asistencia de transporte	MOBI
7	C	¿Qué solución de asistencia al transporte se proporcionó?	Coche de alquiler Vehículo de cortesía Maserati por el concesionario VEHÍCULO DE CORTESÍA DE OTRA MARCA OTRO	SI Oferta de asistencia de transporte = puntuación 1-10	% de cada opción de respuesta	Solución de asistencia al transporte	MSAT
8	M	¿Se completó correctamente todo el trabajo solicitado en esta visita?	Sí No		% Sí	FFV	FFXV
9	M	¿Cuál es su grado de satisfacción con el contacto de seguimiento personalizado que recibió del departamento de servicio después de su visita de servicio?	Puntuaciones 1-10 de «Completamente insatisfecho» a «Completamente satisfecho» No he recibido ningún contacto		% NPS (sin incluir No he recibido ningún contacto) Y % No he recibido ningún contacto	Satisfacción con el seguimiento:	CUIDADO
10	C	Comparta cualquier comentario o consejo adicional que pueda ayudar a este departamento de servicio a ofrecer una mejor experiencia en el futuro.	Literalmente (opcional)			Texto libre final	FVER
11	C	Maserati compartirá sus respuestas en su nombre con su departamento de servicio.	Sí, de acuerdo No, quiero mantener el anonimato con mi concesionario	si NO, no HA, independientemente de la puntuación de la P1	% Sí, estoy de acuerdo	Anonimato	ANOM

*El texto de las preguntas puede variar ligeramente respecto al presente en FOCUS

Indicadores clave de rendimiento (KPI) de satisfacción del cliente

// NPS //

¿Qué es NPS?

La Puntuación del Promotor Neto (NPS) expresa la intención del cliente de recomendar el Concesionario.

N.º	TEXTO DE LA ENCUESTA CX DE POSVENTA
Q2	¿Qué probabilidad hay de que recomiende este servicio técnico?



«Nada probable»



«Extremadamente probable»



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DETRACTORES
(calificación 1-6)

= clientes insatisfechos

NEUTROS
(clasificación 7-8)

= clientes satisfechos pero no entusiastas

PROMOTORES
(calificación 9-10)

= entusiastas

Fórmula:
% Promotores - % Detractores = NPS

Indicadores clave de rendimiento (KPI) de satisfacción del cliente

// Oferta de asistencia de transporte //



Pregunta n.º 6 y
n.º 7 de la
encuesta

Es la **propuesta** de una solución de transporte alternativa al cliente para el tiempo de los trabajos de servicio realizados.

Puede no ser solo un coche de cortesía, sino también un cupón de taxi, transporte hacia/desde un destino en un coche de empresa con conductor, alquiler pagado, etc. Un ejemplo de una oferta de movilidad sin transporte es una oficina aislada en las instalaciones del distribuidor reservada para el cliente, incluido el acceso a Internet mientras duren las obras de servicio

Para gestionar la flota de vehículos de préstamo y los servicios de los proveedores, es muy recomendable preguntar por las necesidades de movilidad del cliente durante la llamada inicial de reserva.

***Atención:** incluso si cree que el cliente no necesita la oferta de movilidad, la **propuesta es imprescindible**

La Tasa de oferta de asistencia de transporte se calcula como una proporción de las opciones de "Sí con respecto al número total de encuestas completadas. Por eso la **propuesta es obligatoria para todos los clientes (100%)**.

Durante la entrevista de salida con el cliente, céntrese en el hecho de que **«se trató la solución de transporte alternativa»**.

Indicadores clave de rendimiento (KPI) de satisfacción del cliente

//Seguimiento//

Pregunta n.º 9 de la encuesta



Contacto de seguimiento

Se debe realizar una llamada telefónica al cliente después de la entrega del nuevo vehículo o después de que se haya completado el trabajo de servicio (en casos excepcionales se puede sustituir por un correo electrónico o un mensaje)



Plazos

El contacto debe hacerse:

-En el **3.º o 4.º día hábil (Ventas)**

-En el **2.º o 3.º día hábil (Aftersales)**

después de la entrega del vehículo, **antes de que el enlace de la encuesta se envíe al cliente.**

(Los tiempos pueden variar según el mercado)



Objeto de la llamada

El objetivo de la llamada es:

1. Asegurarse de que el cliente esté disfrutando del automóvil.
2. Verificar si el cliente tiene alguna pregunta adicional sobre las opciones y funciones. En CASO AFIRMATIVO: explique o proponga un segundo proceso de entrega por teléfono.
3. Recordar al cliente sobre la encuesta de calidad que recibirá y sobre las puntuaciones de recomendación (solo 9 y 10 se consideran calificaciones positivas)



Atención

Si el cliente expresa su insatisfacción durante la llamada, esto debe utilizarse como

Indicadores clave de rendimiento (KPI) de satisfacción del cliente

// Arreglado a la primera //



Pregunta n.º 8 de la encuesta

Informa de si todos los trabajos solicitados por el cliente se completaron durante la única visita al taller.

Para gestionar mejor la visita del cliente, asegure siempre la disponibilidad del lugar de trabajo, el tiempo de reserva, las herramientas, el personal, las piezas de recambio y otros.

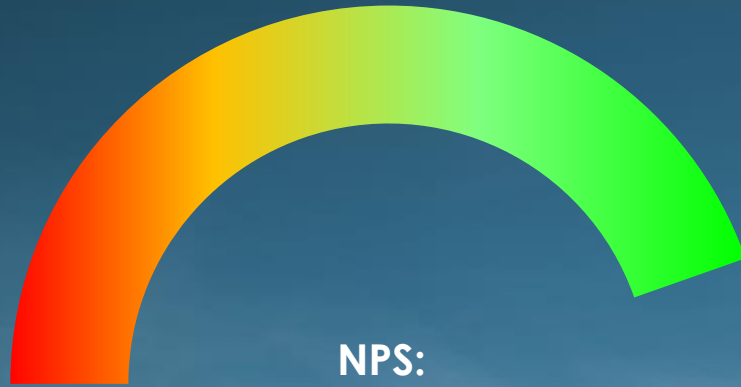
Después de la recepción del vehículo (y durante los trabajos realizados) los clientes deben ser informados inmediatamente de los problemas adicionales identificados, las criticidades y la posibilidad de solucionarlo durante la visita actual junto con el coste. Además, hay que recibir una validación del cliente (según los límites establecidos por el concesionario en cuanto al coste).

Atención: Si el proceso requiere una segunda visita del cliente (y la orden de trabajo debe cerrarse, por ejemplo, el vehículo debe recorrer una determinada distancia para asegurarse de que el problema está resuelto) centre la atención del cliente en ello y explíquelo durante la entrevista de salida que vuelve al servicio no por la incompetencia del concesionario sino por las normas de reparación.

Si se identifican problemas adicionales durante el servicio realizado (y no se pueden arreglar durante la misma visita), el cliente debe ser informado claramente de ello con el motivo (falta de piezas de repuesto, exceso de reservas, etc.). Se debe ofrecer al cliente una nueva fecha de visita (la más próxima), especificando que todos los trabajos solicitados inicialmente se han realizado según la petición.

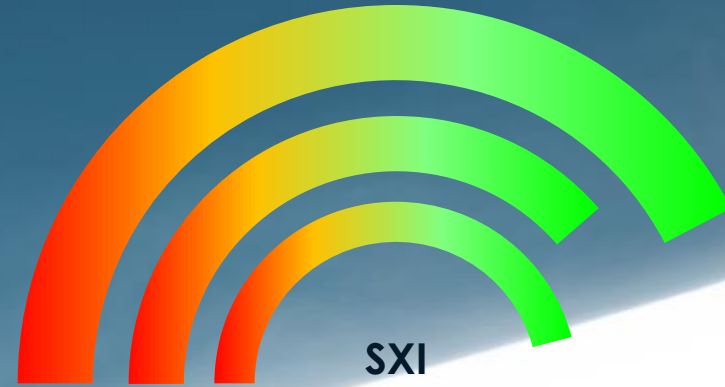
De NPS a SXI

AÑO ANTERIOR



NPS:
Net Promoter Score

2026



SXI
Índice de experiencia estelar

**DE UN SOLO KPI A UN ÍNDICE COMPUESTO CENTRADO EN IMPULSAR
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

De NPS a SXI

La nueva estrategia implica pasar de un único KPI, el NPS, a un índice compuesto centrado en impulsar la satisfacción del cliente.

ÍNDICE DE VENTAS

NPS de ventas 50 %

Satisfacción con la entrega:
25 %

Satisfacción con el
seguimiento: 25 %

+

ÍNDICE DE AFTERSALES

NPS posventa: 50 %

Arreglado a la primera: 25 %
Satisfacción con la asistencia
en el transporte: 25 %



¿Dónde se puede encontrar la nueva puntuación del índice?

Visualizará el nuevo índice en la plataforma FOCUS.

Para acceder a la Plataforma FOCUS, tiene que:

1. Ir al portal ModisCS+
2. Utilizar sus credenciales de usuario activo de Maserati
3. Haga clic en el menú Focus para redirigirse automáticamente a la Plataforma FOCUS



Página de inicio de Focus

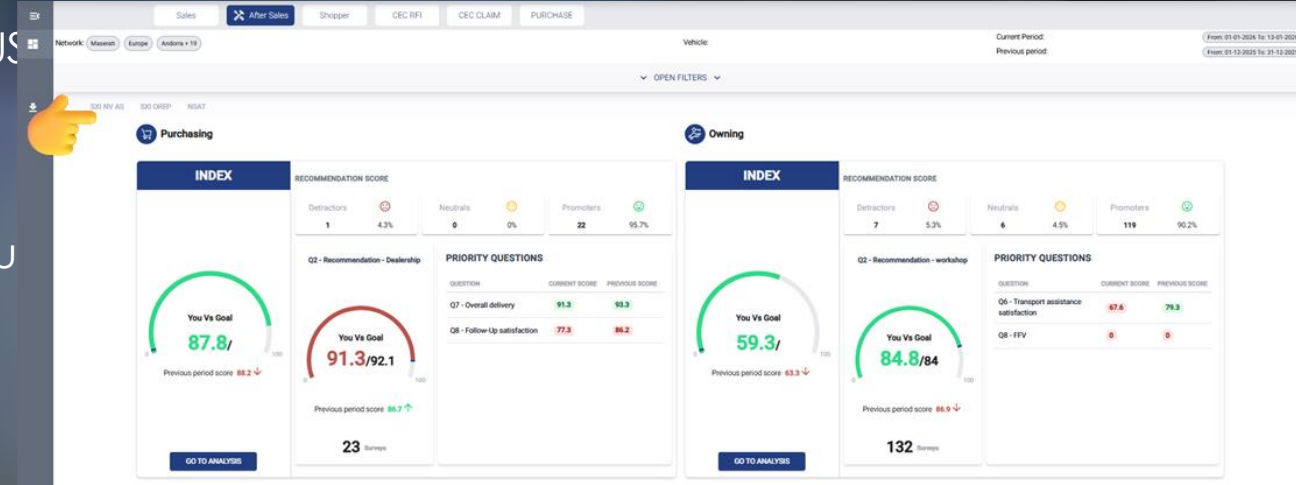
El usuario aterrizará en la página de inicio de FOCUS estándar.

Después de hacer clic en la **pestaña SXI NV AS**, el usuario accederá al panel de control.

Este panel proporciona una descripción general, organizada en dos secciones principales (pilares):

Compras (NV): cubre los KPI relacionados con las experiencias de venta en el concesionario.

Propiedad (AS): cubre los KPI relacionados con las experiencias posventa en el concesionario.



El proceso de recuperación

EL PROCESO DE RECUPERACIÓN | | EL PROCESO DE ALERTA CALIENTE Y RECUPERACIÓN



Envío de correo al cliente para que rellene la encuesta en línea



Pregunta de satisfacción (**P1**) < 9 + **Acuerdo para compartir información personal:**

- concesionario recibe la alerta caliente
- información del cliente y resultados de la encuesta



- Cree un plan de recuperación en FOCUS
- Inicie las acciones para la recuperación



- Al finalizar la recuperación, se cierra el estado del plan de recuperación
- Se mantiene la fidelidad del cliente

Correo electrónico de invitación y recordatorio de posventa

Remitente del correo electrónico	Experiencia del cliente Maserati <Experience@official.maserati.com>
Asunto del correo electrónico	A Maserati le importa usted

PLANTILLA DE CORREO ELECTRÓNICO



Please share your feedback on your Dealer sconosciuto

Dear Valeria,

After your recent visit at the dealership Dealer sconosciuto, Maserati would be pleased to know your impressions to make sure your experience has been satisfactory.

Your opinions and suggestions are invaluable for continuing to improve and make the quality of the service we reserve to all our Maserati customers unique. We invite you to complete the short questionnaire by accessing the link below.

The survey takes just a few minutes to complete.

This survey will be available until [ExpiryDateString].

Thank you for your contribution and your time that you have dedicated to us.

[SURVEY](#)

Best Regards,
Your Maserati Team

Follow us on social



© Maserati SpA
Viale Ciro Merzetti 322 - Modena (Italy)

TEXTO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Please share your feedback about your experience at GRAYPAUL
EDINBURGH-963802

Dear Valeria Renzulli,

After your recent visit at GRAYPAUL EDINBURGH-963802 Maserati would be pleased to know your impressions to make sure your experience has been satisfactory.

Your opinions and suggestions are invaluable for continuing to improve and make the quality of the service we reserve to all our Maserati customers unique. Maserati invites you to complete the short questionnaire by accessing the link below.

This survey takes just a few minutes to complete and will be available until 02/04/2026.

Thank you.

[TAKE THE SURVEY](#)

Best Regards
Your Maserati Team

Correo electrónico de notificación de Alerta caliente de Aftersales



Estimado colega:

Este correo electrónico de **ALERTA CALIENTE** le avisa de que un cliente calificó la satisfacción general por debajo de 9.

Póngase en contacto con este cliente de inmediato para comprender su motivo de baja satisfacción. Analice la información y tome las medidas adecuadas para retener a este cliente.

Los detalles de esta encuesta y la respuesta del cliente se pueden encontrar [AQUÍ](#). Gestione este cliente en la sección de alertas calientes de la Plataforma FOCUS con sus acciones y comentarios después de la llamada del cliente en un plazo de 24 horas.

A continuación, se muestran los detalles de la encuesta. El enlace anterior contiene la encuesta completa de este cliente.

ID de la encuesta: 1225553322
Marca: Maserati
Modelo: Ghibli
Fecha del evento: 15/12/2022
Nombre del concesionario: Rossocorsa

Gracias por su atención y por su rápida respuesta.

