



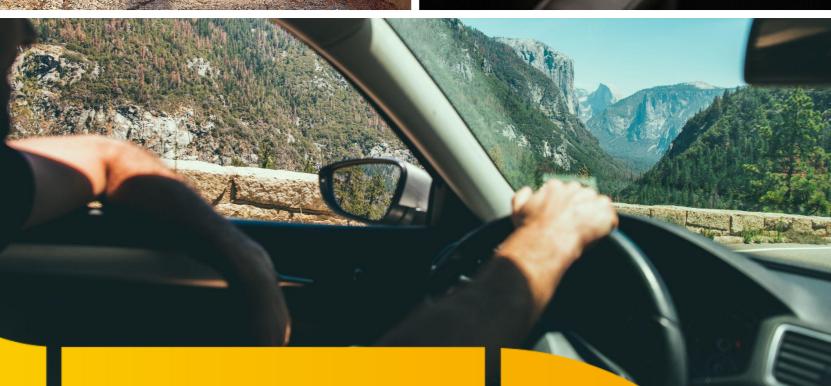


PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

Google y la experiencia de los españoles en el taller







El consumidor y el taller en contexto













Casi 2 visitas al taller por coche al año

- + de 22 millones de coches
- Cada coche pasa por el taller 1,66
 veces al año*
- Esperanza de vida del coche: 21 años
- Un coche pasa 35 veces por el taller a lo largo de su vida
- Son 770 millones de visitas al taller en el conjunto del parque
- 770 millones de experiencias





9 de cada 10 se informan en Internet antes de comprar





Fuente: ONTSI.





¿Y la próxima generación? Buscan en Internet, no preguntan a familiares

SEGÚN GÉNERO Y EDAD ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ACCIONES REALIZA GENERALMENTE ANTES DE HACER COMPRAS ONLINE? POR GÉNERO Y GRUPOS DE EDAD (%) (RESPUESTA MÚLTIPLE)

	TOTAL	GÉNERO		EDAD*					
		Hombres	Mujeres	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65-74 años
Buscar en internet	86,5	85,5	87,6	87,1	90,6	90,0	86,0	81,2	80,7
Preguntar a amigos/as conocidos/as	27,5	23,7	31,2	42,8	34,3	25,9	22,1	19,7	25,2
Visitar la tienda física para ver/probar el producto	22,5	21,9	23,1	24,3	22,4	22,2	23,1	21,9	20,4
Preguntar al vendedor/ra a través de internet	14,7	15,6	13,9	16,9	12,6	17,8	13,0	12,1	16,9
Ninguna	5,8	6,7	4,9	4,0	2,4	3,5	6,8	9,2	11,3

Base: total internautas compradores. / *Base: total internautas compradores por categoría de género y edad. / Fuente:

Encuesta online de comerco electrónico, ONTSI.

Fuente: ONTSI.



El consumidor y el taller, en Google



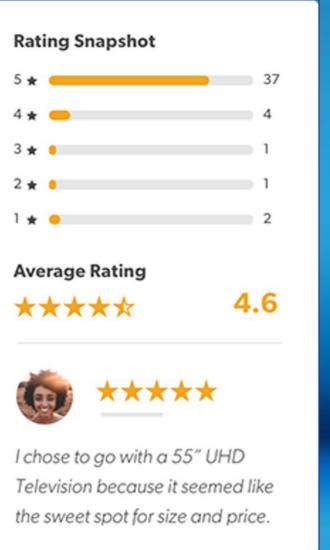


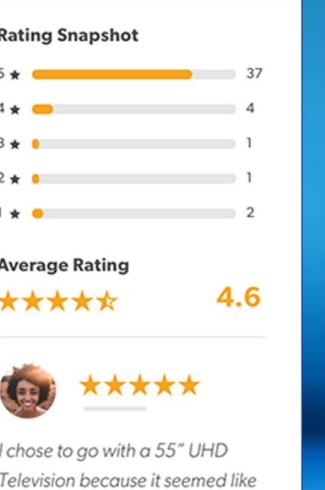


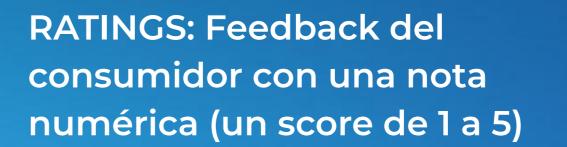




Google My Business, el "Trip advisor" del taller







Average Rating

4.6

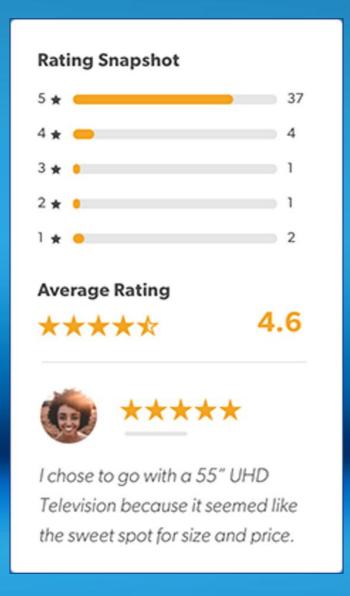


I chose to go with a 55" UHD Television because it seemed like the sweet spot for size and price.



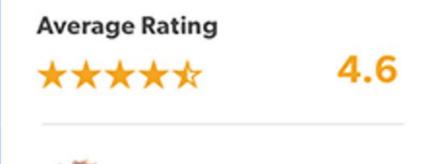


Google My Business, el "Trip advisor" del taller





REVIEWS: Feedback del consumidor a través de una opinion escrita en formato texto.





I chose to go with a 55" UHD

Television because it seemed like
the sweet spot for size and price.



Más de 56.000 experiencias analizadas

- 658 talleres con ficha en Google Maps analizados
- 56.164 reseñas en Google My Business
 2021

CLIENTE





SERVICIO

RESEÑA EN GOOGLE

SOCIAL INTELLIGENCE ANALYTICS









BÚSQUEDA Y EXTRACCIÓN ESTRUCTURACIÓN (TOPIC MODELLING)

ANÁLISIS

INSIGHTS

















De 1 a 5, así valoramos la experiencia en Google



Negativo





De 1 a 5, así valoramos la experiencia en Google

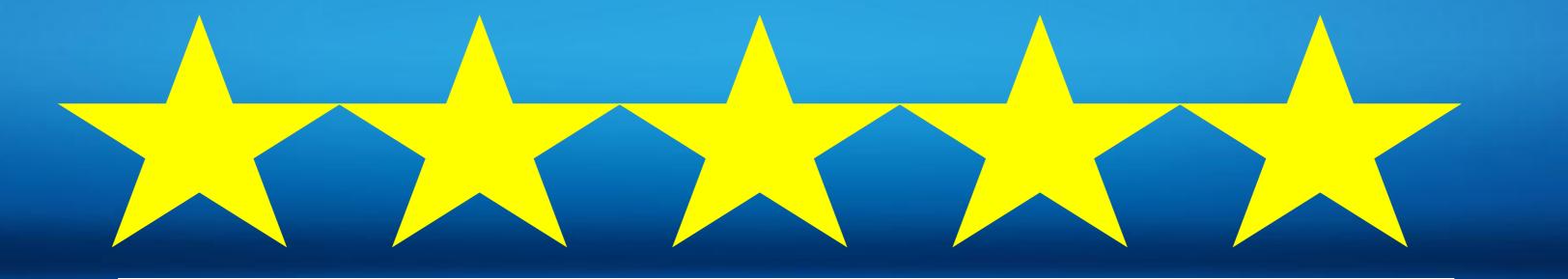


Neutro





De 1 a 5, así valoramos la experiencia en Google



Positivo



Las redes, bajo el escrutinio del consumidor





















Valoraciones totales	9.652	11.710	14.024	4.541	16.237	
Valoraciones con comentario (% / nota media)	3.919 (41% / 3,7)	6.288 (54% / 4,5)	6.544 (47% / 3,8)	<mark>2.563</mark> (56% / 4,3)	<mark>8.089</mark> (50% / 3,6)	
Valoraciones sin comentario (% / nota media)	5.733 (59% / 4,3)	5.422 (46% / 4,6)	7.480 (53% / 4,0)	1.978 (44% / 4,4)	8.148 (50% / 4,1)	

















	9.652	11.710	14.024	4.541	16.237
Valoraciones respondidas por el taller (%)	7.795 (81%)	5.808 (50%)	13.393	3.649 (80%)	4.595 (28%)







¿Qué cadena es la mejor valorada?



9.652

Nota media total









14.024

3,9

4.541











La conversación de los clientes





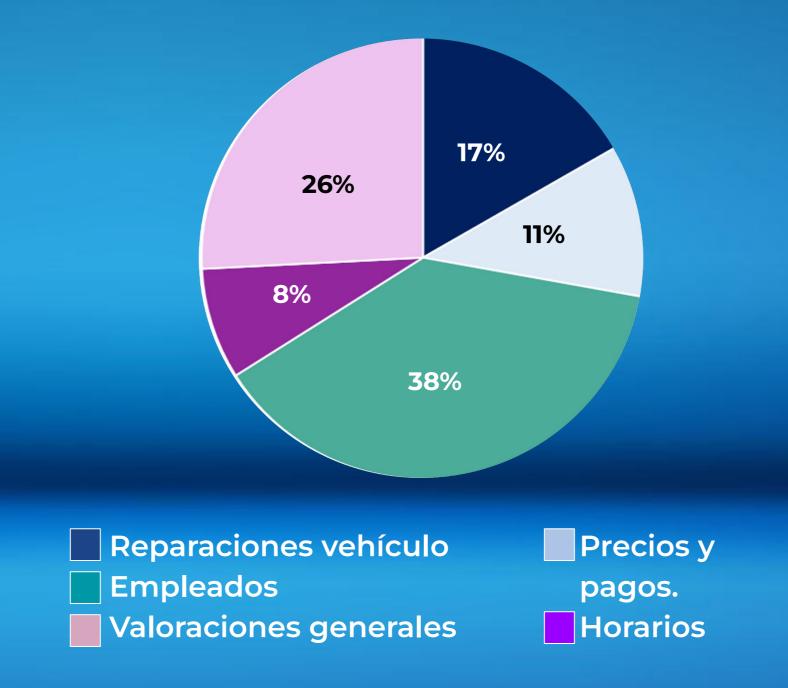








Hablamos más de personas (38%) que de coches



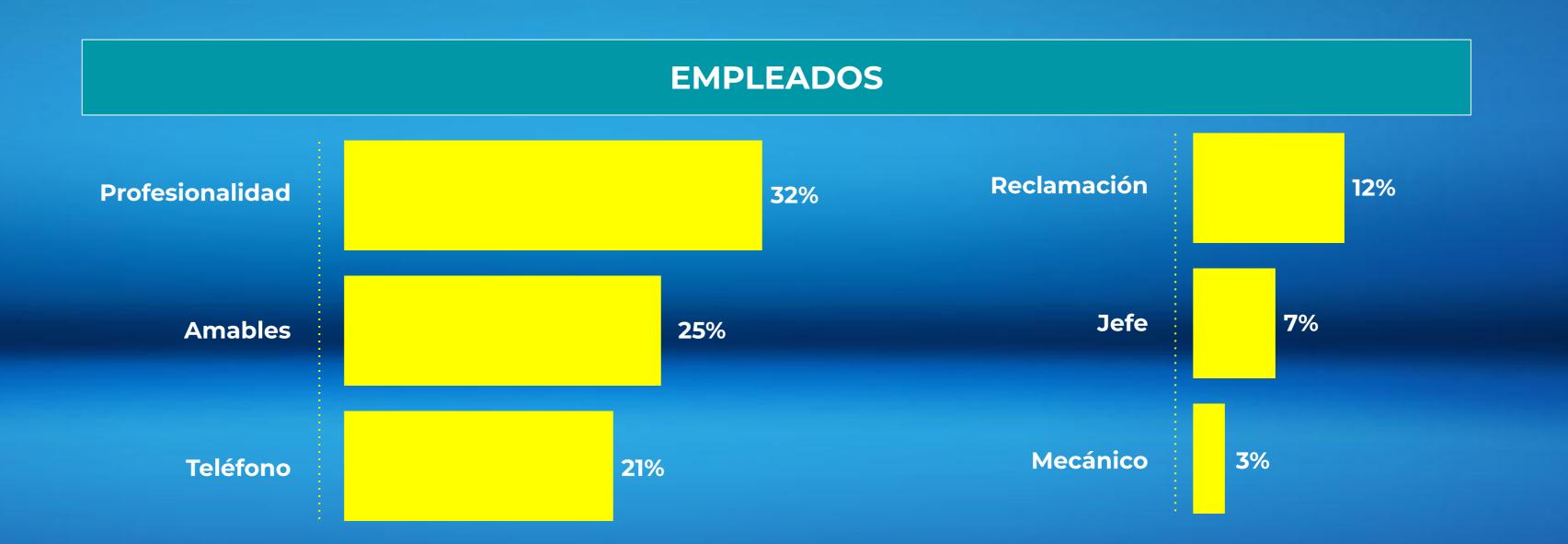
TOTALES POR VOLUMEN

Total reseñas 56.164

Total menciones con. texto analizadas................. 115.927









17%

Precios y

pagos.

Horarios

38%

Reparaciones vehículo

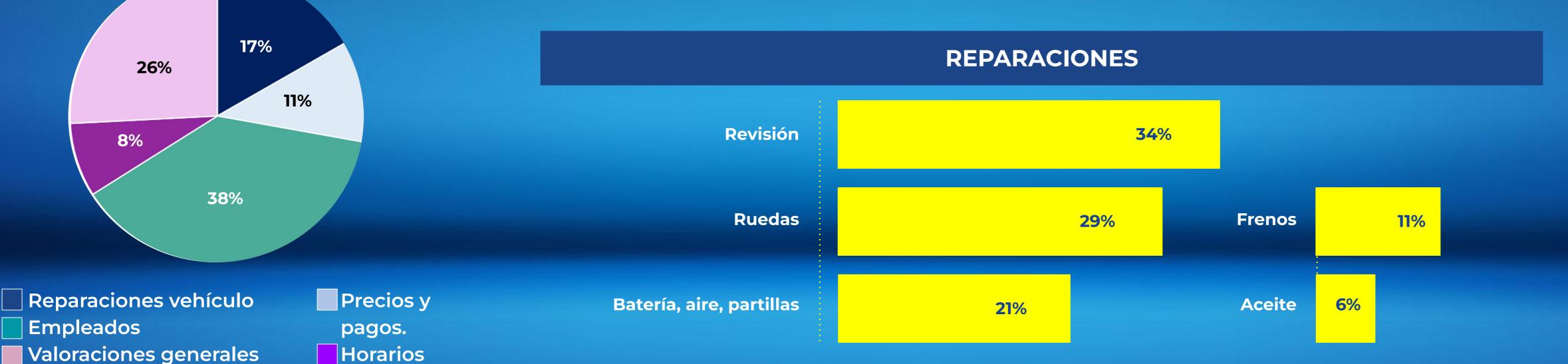
Valoraciones generales

Empleados





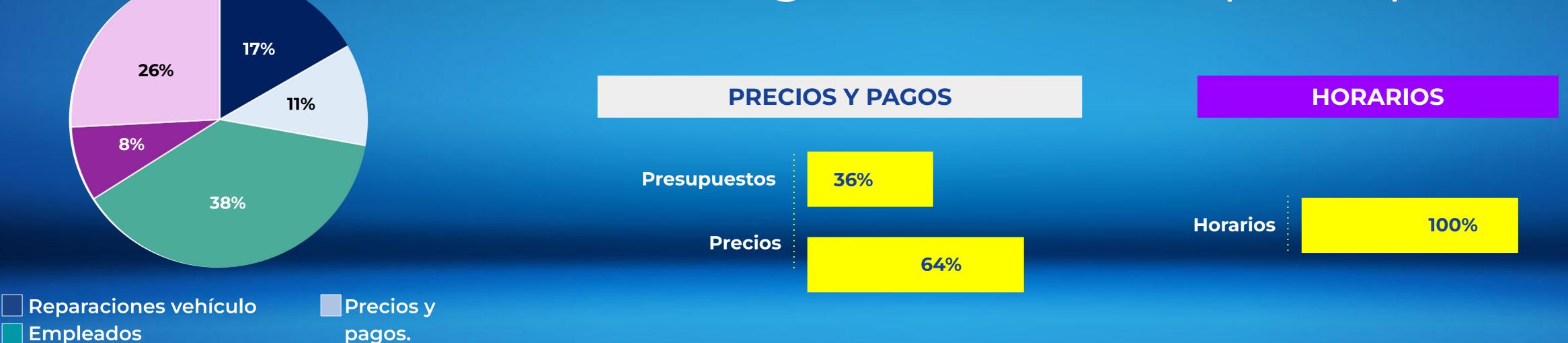
Hablamos de reparaciones: la revisión copa 1 de cada 3 comentarios sobre las operaciones







Hablamos de precios y horarios: solo 1 de cada 3 comentarios gira en torno al presupuesto



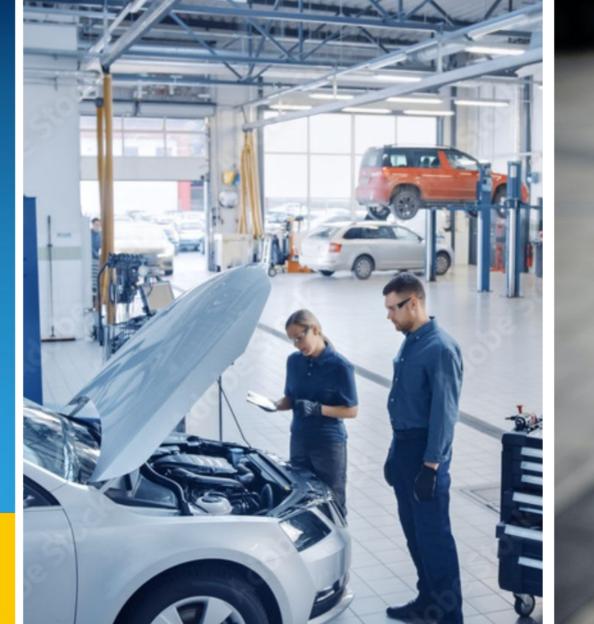
pagos.

Horarios

Valoraciones generales



Las redes de talleres, a examen











¿Sorpresa? En empleados, donde se obtiene mejor nota

EMPLEADOS REPARACIONES PRECIOS Y HORARIOS VEHÍCULO PAGOS

3,9

3,7

2,9





Las personas, lo más valorado en casi todas las redes

EMPLEADOS













Elevada evaluación en Reparaciones

REPARACIONES VEHÍCULO

3,3



3,0



4,3



3,2



3,7







Y en precio

PRECIOS Y PAGOS

3,7



3,7



4,5





3,9







El horario, el aspecto con más oportunidades de mejora en todas las redes

HORARIOS

2,9

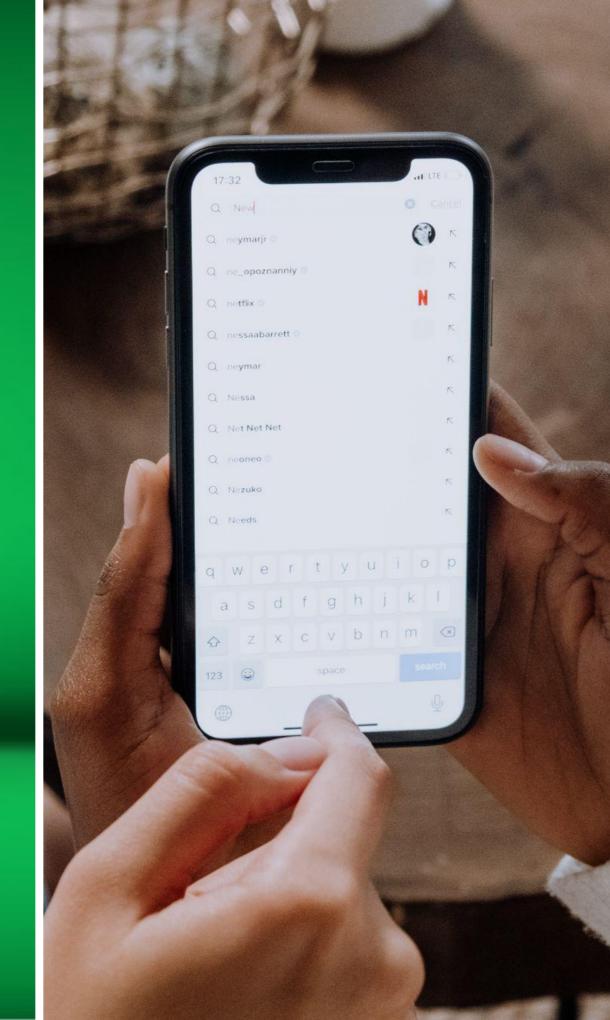
2,7







Así comentamos sobre los talleres









POSITIVOS

★★★★★ Hace 2 semanas

Detectaron que me habían robado tres tornillos de los cinco que sujetan la rueda trasera dañada. Me solucionaron la situacion y no me cobraron.



Cogí cita por teléfono y Manu me explico todo lo que necesitaba mi coche y me hizo un presupuesto, lo gestiono todo muy rápido. Al día siguiente tuve la cita y me dejaron el coche perfecto



★★★★ Hace 4 meses

En otros sitios muy conocidos me pidieron 290 en la casa del coche ni os cuento, ellos lo hicieron por 95. ★★★★★ Hace 1 mes

Al ir a buscarlo la avería estaba resuelta y no me cobraron nada por el servicio. Gestos de este tipo se ven muy pocos. ★★★★★ Hace 8 meses

Ayer lo visite y me dio la impresión de que son muy profesionales, sobre todo el encargado que es con quién yo hablé, me hicieron la revisión del coche y me cambiaron dos ruedas, y en menos de dos horas ya lo tenía listo.







mecanico se sube al vehiculo sin poner protecciones me quejo y me dicen que uso tono ironico que si quiero me reembolsan el dinero.



Dijeron que el coche dormiría dentro y me lo he encontrado lleno de tierra de la lluvia de que hubo la anterior noche No me parece nada profesional





He recibido un trato muy desagradable por parte de Alberto deja mucho que desear actitud muy negativa y hostil no recomiendo esta persona.



Lo grave que descubro antes de lavar las llantas es que rompieron el tapón con el logo del coche y lo "pegaron" con silicona sin haberme dicho nada. Luego de camino a casa se sueltan ambos contrapesos de las ruedas que las ponen al equilibrar las ruedas, una de estas pérdida.



Conclusiones













Los conceptos que más valoraciones positivas consiguen son la amabilidad de los empleados, su profesionalidad y el buen trato recibido. La velocidad a la hora de trabajar también influye.





Las valoraciones negativas proceden de una mala atención telefónica, horarios y presupuestos no respetados y revisiones deficientes de batería, aire o pastillas. En menor medida vemos que el aceite, frenos y ruedas también son un punto de mejora.





A pesar de que los clientes consideran que los servicios son mejorables, cuando todo funciona lo que alaban es la amabilidad y profesionalidad de los empleados.





Sus opiniones negativas nos ayudan a detectar puntos a mejorar, como la atención telefónica y la calidad de las piezas.









Google y la experiencia de los españoles en el taller

GRACIAS





