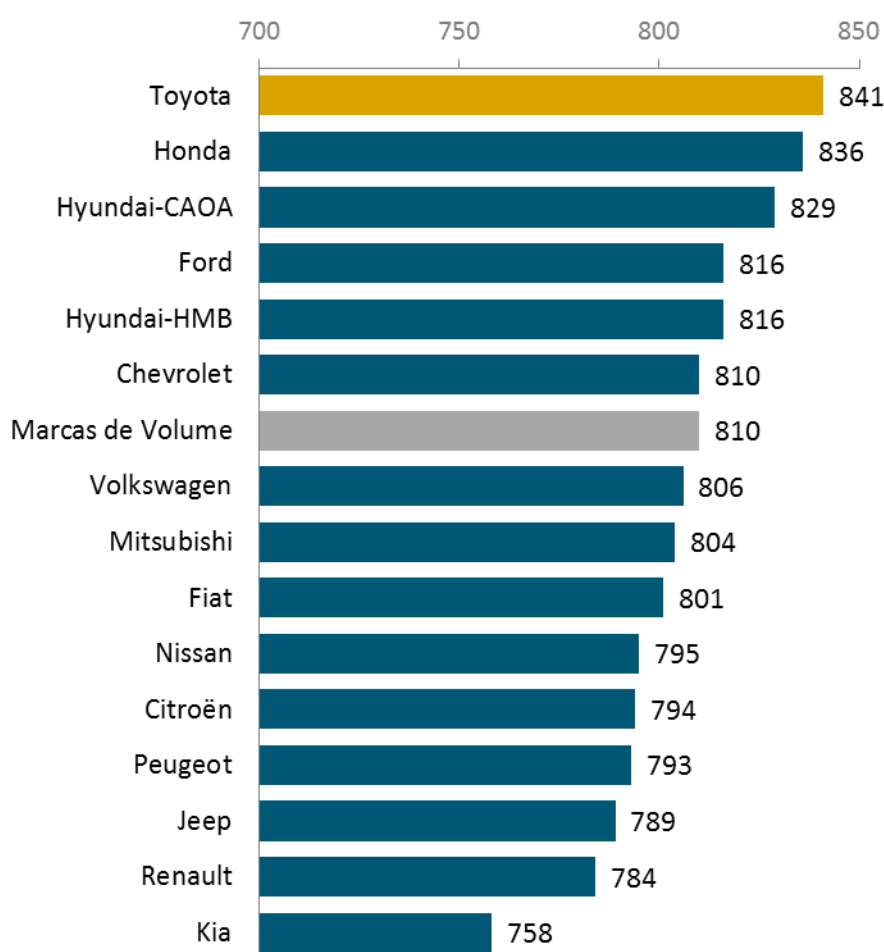


## J.D. Power Estudo Customer Service Index (CSI) Study<sup>SM</sup> Brasil 2018

### Índice CSI de Satisfação Geral com Serviços Pós-Venda na Concessionária - Marcas de Volume -

(Baseado numa escala de 1.000 pontos)



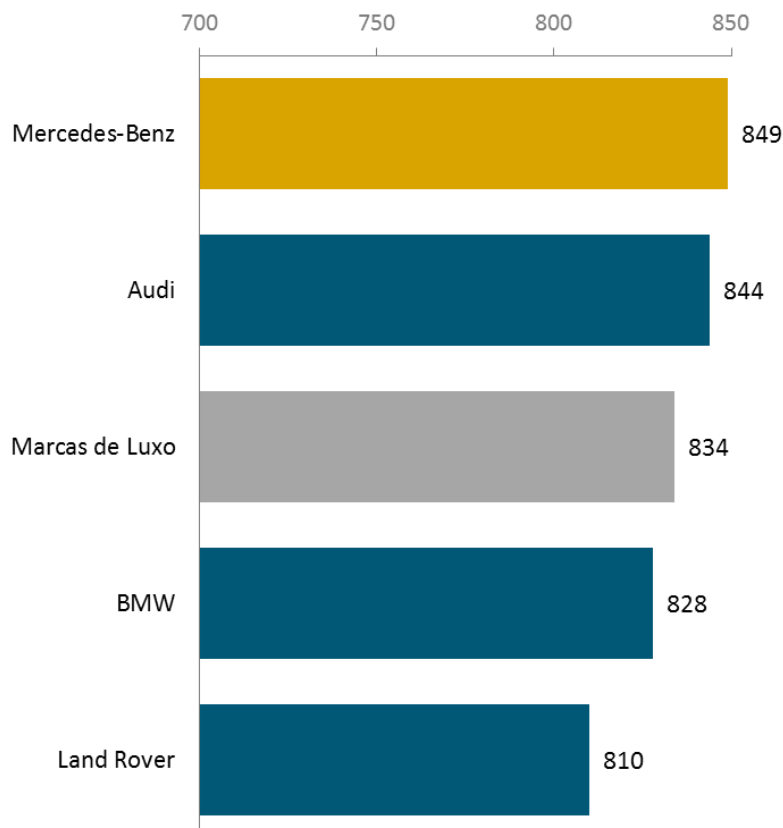
Fonte: Estudo Customer Service Index (CSI) Study<sup>SM</sup> Brasil 2018

As tabelas e os gráficos extraídos deste boletim de imprensa para uso pela imprensa devem ser acompanhados por uma declaração identificando a J.D. Power como o publicador e o estudo a partir do qual ele se originou como fonte. O ranking está baseado em pontuações numéricas e não necessariamente em significado estatístico. Nenhum uso publicitário ou outro uso para fins de divulgação pode ser feito das informações neste boletim ou dos resultados da pesquisa da J.D. Power sem a expressa autorização prévia por escrito da J.D. Power.

## J.D. Power Estudo Customer Service Index (CSI) Study<sup>SM</sup> Brasil 2018

### Índice CSI de Satisfação Geral com Serviços Pós-Venda na Concessionária - Marcas de Luxo -

(Baseado numa escala de 1.000 pontos)



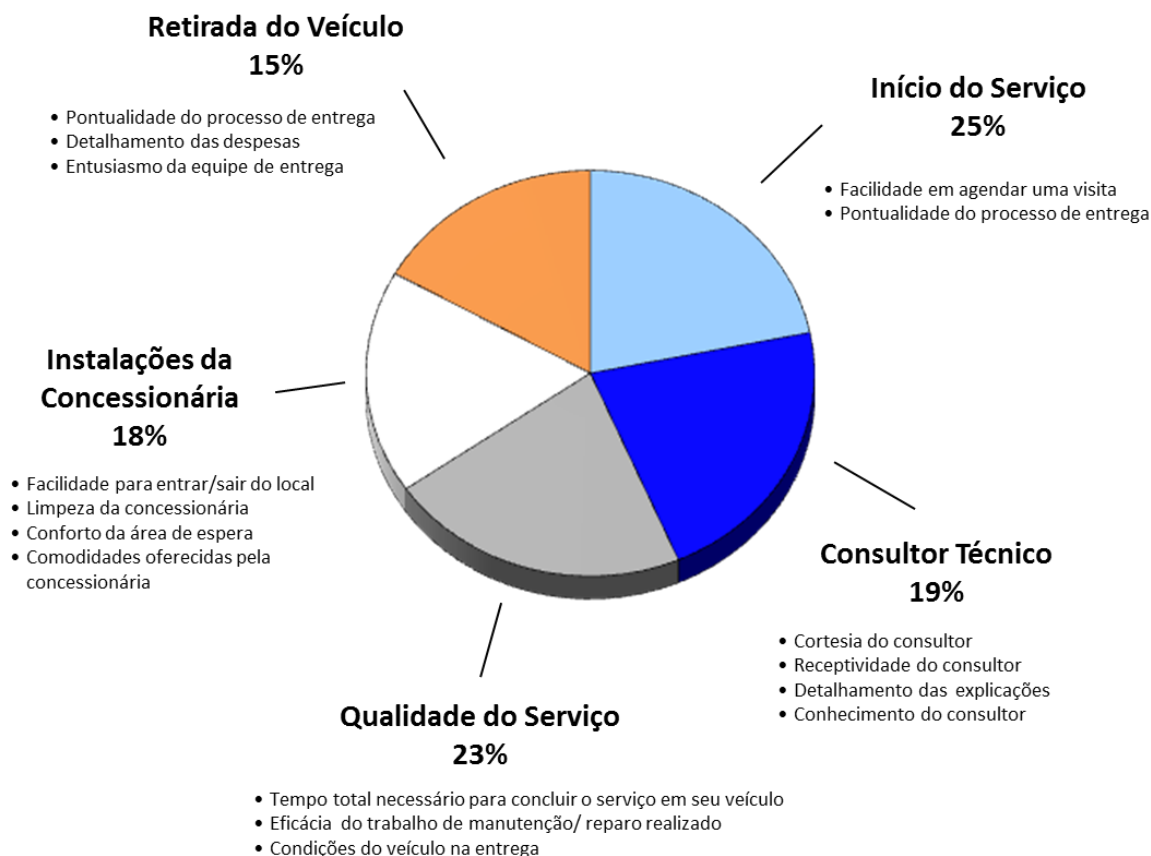
*Obs: A Volvo foi incluída no estudo, mas não se classificou em função do pequeno tamanho da amostra.*

Fonte: Estudo Customer Service Index (CSI) Study<sup>SM</sup> Brasil 2018

As tabelas e os gráficos extraídos deste boletim de imprensa para uso pela imprensa devem ser acompanhados por uma declaração identificando a J.D. Power como o publicador e o estudo a partir do qual ele se originou como fonte. O ranking está baseado em pontuações numéricas e não necessariamente em significado estatístico. Nenhum uso publicitário ou outro uso para fins de divulgação pode ser feito das informações neste boletim ou dos resultados da pesquisa da J.D. Power sem a expressa autorização prévia por escrito da J.D. Power.

## J.D. Power Estudo *Customer Service Index (CSI) Study*<sup>SM</sup> Brasil 2018

### Fatores que compõem a satisfação geral com o serviço



OBS.: É possível que as porcentagens não totalizem 100 em função do arredondamento.

Fonte: Estudo *Customer Service Index (CSI) Study*<sup>SM</sup> Brasil 2018

As tabelas e os gráficos extraídos deste boletim de imprensa para uso pela imprensa devem ser acompanhados por uma declaração identificando a J.D. Power como o publicador e o estudo a partir do qual ele se originou como fonte. O ranking está baseado em pontuações numéricas e não necessariamente em significado estatístico. Nenhum uso publicitário ou outro uso para fins de divulgação pode ser feito das informações neste boletim ou dos resultados da pesquisa da J.D. Power sem a expressa autorização prévia por escrito da J.D. Power.