



COMUNICADO DE IMPRENSA - MAZDA MOTOR PORTUGAL

Mazda distinguida pelo Portal da Queixa com o selo de “Marca Recomendada 2024”

- Reconhecimento dos consumidores na resolução de problemas e na confiança que a Mazda transmitiu, expresso no galardão atribuído pela Consumers Trust
- Análise independente dos consumidores gerou uma excelente média de 85,8% em termos de Índice de Satisfação, decorrente de uma Taxa de Resposta de 100%, de um Tempo Médio de Resposta de 100% e de uma Taxa de Solução de 98,3%, obtidas no conjunto do ano anterior

Lisboa, 11 Julho 2024. Os clientes da Mazda deram a sua avalizada opinião, que resultou em nova importante distinção, traduzida no galardão de “Marca Recomendada 2024”, distinção atribuída pela Consumers Trust às marcas que, no ano anterior, se destacam pela excelência dos resultados registados e avaliados pelo Portal da Queixa.

Fruto de uma análise realizada ao longo dos 12 meses de 2023, não só à performance da marca, como à proximidade mantida com os consumidores portugueses, sem esquecer as questões da transparência e da preocupação na melhora dos seus processos, a Mazda viu-se premiada com esta distinção, repetindo o feito que já havia alcançado há dois anos, desta feita com uma excelente média de 85,8% em termos de Índice de Satisfação a nível global.

Representando o selo que atesta esta certificação, o troféu foi entregue a José Santos, Director de Após Venda e Desenvolvimento de Rede da Mazda Motor de Portugal, por António Ferreira, um dos clientes que, no ano em causa, observou a celeridade com que a Mazda resolveu o problema que submeteu no Portal da Queixa. Realizado nas instalações da Mazda Motor de Portugal, em Lisboa, o evento simbólico testemunhado por Sónia Lage Lourenço, CEO do Portal da Queixa, e por Pedro Barros Lourenço, CEO da Consumers Trust & Fundador do Portal da Queixa.

“A Mazda revelou ser uma marca atenta e preocupada com a satisfação dos seus clientes, ao longo do último ano. Obteve a melhor média de Índice de Satisfação da sua categoria, mantendo sempre uma comunicação consistente e atenta na busca de soluções através da nossa plataforma. Os excelentes indicadores de reputação revelam que a Mazda é uma referência para os consumidores do seu sector. Parabéns por esta distinção”, sublinhou Sónia Lage Lourenço.

“Gostaria de agradecer a todos os nossos clientes – aqui representados pelo Sr António Ferreira – um grupo que, no seu conjunto, contribuiu para este reconhecimento, traduzido em mais este excelente Índice de Satisfação registado no Portal da Queixa”, referiu José Santos. *“A certificação de ‘Marca Recomendada 2024’ traduz-se, para nós e para a nossa Rede de Concessionários e Reparadores Autorizados, num enorme orgulho, ilustrando a real satisfação pública de todos a quem prestamos os mais diversos serviços, indo ao encontro das suas diferentes necessidades, buscando sempre soluções adequadas a cada caso individual. Esta abordagem dedicada, numa área de mercado com um nível cada vez maior de exigência, permite-nos manter uma maior proximidade com os nossos clientes, aqueles que são a razão de base do nosso trabalho ao nível do pós-venda e serviço”.*



COMUNICADO DE IMPRENSA - MAZDA MOTOR PORTUGAL

A título complementar, refira-se que a excelente média de 85,8% alcançada pela Mazda em termos de Índice de Satisfação é superior em 10 pontos percentuais à marca concorrente que mais se lhe aproximou nesta avaliação. Subjacente ao mesmo, o serviço de excelência prestado pela Mazda ao longo dos 12 meses de 2023 registou, entre outros, uma invejável Taxa de Resposta de 100% e um equivalente Tempo Médio de Resposta de 100%, para além de uma referencial Taxa de Solução de 98.3%, contribuindo para a atribuição do selo de “Marca Recomendada 2024”.

Depois de ter conquistado idêntico troféu de 2022, referente à avaliação feita no ano anterior, a Mazda reintegra, assim, a listagem de certificações atribuídas pelo Portal da Queixa e pela Consumers Trust, grupo este ano composto por um total de 138 insígnias. Transversais a múltiplos sectores de actividade, não só privados como também públicos, as suas avaliações decorrem dos *inputs* dos respectivos clientes, na sequência das suas experiências pessoais, nomeadamente ao nível do atendimento e da resolução dos problemas submetidos na plataforma.

Tendo como missão ajudar os consumidores a encontrar soluções para as suas questões, tornando-os mais seguros das suas decisões, o Portal da Queixa permite-lhes o acesso às experiências de outros clientes das marcas analisadas e a consulta dos resultados em plataforma dedicada, pretendendo, com isso, alcançar um ecossistema de consumo mais equilibrado e abrangente.

Informações adicionais sobre as conclusões e sobre o relatório “Marca Recomendada 2024” podem ser consultadas [aqui](#).

###

Notas para Imprensa: *Imagens de alta resolução (fotos e vídeos) da temática do presente Comunicado de Imprensa disponíveis no Portal de Imprensa da Mazda em www.mazda-press.pt/*

IMPORTANTE: *Todos os conteúdos – textos e/ou imagens (fotografias e vídeos) – integrados no Portal de Imprensa da Mazda Motor de Portugal estão protegidos por direitos editoriais/autorais, destinando-se apenas e só para exclusiva utilização por parte dos órgãos de comunicação social e dos seus representantes.*

###

Contactos: Mazda Motor de Portugal | Assessoria de Imprensa
Good News Comunicação
Tito Morão: +351 918 400 001 | tmorao@goodnews.pt
José Pinheiro: +351 915 653 273 | jpinheiro@goodnews.pt