

Tratamiento de una queja (B)¹

Introducción

Este ejercicio es complementario del caso de “Tratamiento de una queja”.

Respuesta del fabricante de coches

Después de llamar a la central de la marca del fabricante del coche y cómo había hecho todas las revisiones en talleres de la marca, me ofrecieron un **70% sobre el coste de materiales**.

Por un contacto personal, a través del director del grupo de concesionarios que era propietario del concesionario dónde estaba el coche, en la factura me descontaron **15% sobre la mano de obra**.

Además, probablemente consecuencia de la llamada del director del grupo, la atención recibida por parte del responsable del taller fue exquisita. Al igual que la del director del concesionario, que vino a presentarse, y del director comercial, que se implicó personalmente.

Mi perspectiva sobre la marca había mejorado ostensiblemente, por lo que pregunte a los comerciales por nuevos modelos, ofreciéndome uno nuevo que tenían en la tienda con un **15% sobre su precio**.

Pregunta

¿Compraría ahora el coche nuevo de la misma marca?

Proinca

¹ Caso elaborado por el Área de Sistemas de Gestión de PROINCA. Preparado por Guillermo Montero Fernández – Vivancos. Para servir de base de discusión y no como ilustración de la gestión, adecuada o inadecuada, de una situación determinada.