

NOTA DE PRENSA

Departamento de Comunicación RACE

11 de mayo 2020

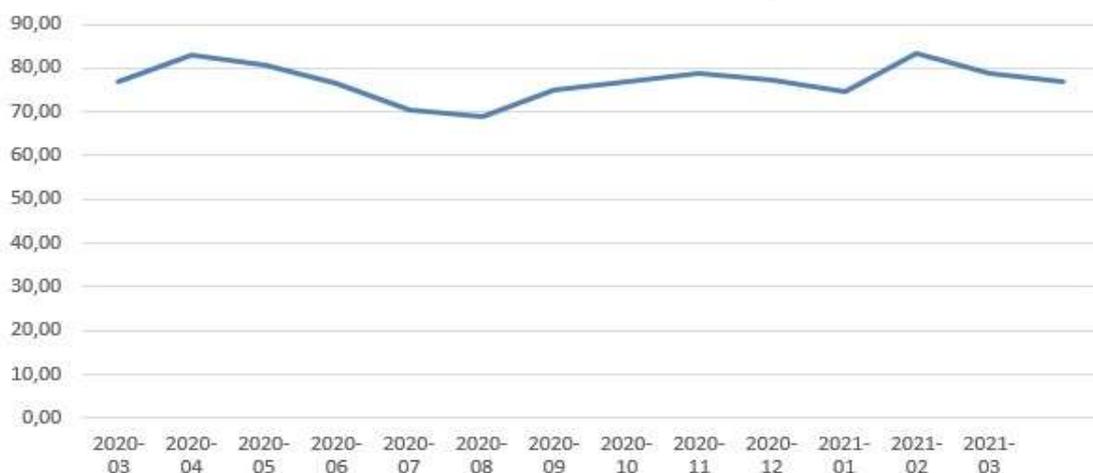


El RACE supera los mejores registros de calidad de servicio durante la pandemia

- Entre marzo de 2020 y el mismo mes de 2021, la asistencia en carretera del Real Automóvil Club de España logra incrementar la satisfacción de sus socios, elevando su NPS hasta los 77 puntos de media.

El periodo comprendido entre marzo de 2020 y el mismo mes de 2021 ha sido uno de los más duros de los últimos años para todos los españoles. Las terribles consecuencias derivadas de la pandemia del COVID-19 han obligado a muchas personas y empresas a realizar grandes esfuerzos y sacrificios. En este sentido, el RACE, como institución de servicios esenciales en situación de emergencia, ha sido capaz de adaptarse a estos tiempos tan difíciles para mejorar

Seguimiento de la Experiencia de Cliente
Informe mensual NPS
RACE - Real Automóvil Club de España





la satisfacción y lealtad de sus socios y clientes, elevando la tasa de NPS (Net Promoter Score) hasta un 77,01 de media.

Ha sido precisamente en los meses más complicados (abril y mayo de 2020 y febrero de 2021) en los que las tasas de satisfacción han alcanzado su cénit (82,84; 80,52 y 83,55, respectivamente).

La solución en el lugar del percance, clave en el éxito del RACE

Si algo han demostrado los usuarios que han tenido un percance con su vehículo, sobre todo en los momentos más difíciles del confinamiento, es que, si necesitaban ayuda, ésta fuera proporcionada en el menor tiempo posible y con posibilidades de poder proseguir con su marcha. Así, el RACE obtuvo entre los meses de marzo y mayo de 2020 unas tasas elevadas a la hora de solucionar en el momento la incidencia, gracias a la red de proveedores de asistencia que dispone de [vehículos que se adaptan a las necesidades de los más de 10 millones de socios y clientes](#) a los que el RACE presta sus servicios, y a la [constante tecnologización de la compañía](#). En concreto, casi la mitad de los percances (**48%**) se solventaron 'in situ' en **marzo**, ampliamente superado por las cifras de **abril (63%) y mayo (59%)**.

¿Cuáles han sido los principales motivos de asistencia?

Los socios y clientes del RACE han usado la asistencia en carretera para, sobre todo, problemas relacionados con las **baterías**. Si habitualmente es la pieza con más demanda, en el periodo de marzo 2020-marzo 2021 el porcentaje de incidencias relacionado con ellas fue del **31%**, mientras que en el año anterior apenas alcanzó el 23%. El motivo es que muchos vehículos estuvieron aparcados durante los meses en los que la movilidad estuvo más restringida.

Tras las baterías, el siguiente motivo de asistencia fueron los problemas derivados de los **neumáticos** (15%) y los **accidentes** de tráfico.

A pesar de las constantes restricciones a la movilidad, el **número total de expedientes fue superior al millón entre marzo de 2020 y marzo de 2021** (1.085.431), solo un 8% inferior al registrado en el mismo periodo entre los años 2019 y 2020 (1.180.105).

Departamento de Comunicación:

C/ Isaac Newton, 4 (PTM) | 28760 Tres Cantos, Madrid



+34 91 594 77 02



comunicacion@race.es



www.race.es

Síguenos en:

