

## INVERTIR EN HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE REPUTACIÓN ONLINE MULTIPLICA POR 32 EL RETORNO DE LA INVERSIÓN PARA LOS CONCESIONARIOS

- **Así se demuestra en un estudio realizado por MotorK, durante año y medio, entre parte de sus clientes**
- **Además, el 8% de los ingresos generados por la gestión de la reputación online provienen de clientes insatisfechos convertidos en nuevos embajadores**

**MADRID - 14 Diciembre 2023** - Si la percepción de una marca está también ligada actualmente a una experiencia de usuario satisfactoria, la confianza se convierte en lo que puede marcar la diferencia entre ganar o perder una oportunidad de negocio, incluso para la distribución en la automoción. **MotorK**, empresa especializada en soluciones software como servicio (SaaS) para la automoción en toda la región EMEA, **ha realizado un estudio basado en datos de FidSpark, una potente herramienta de gestión de la reputación online orientada a concesionarios y fabricantes de automóviles**, para analizar el comportamiento de los usuarios y comprender la influencia que tienen las reseñas online en los consumidores que tienen intención de utilizar el servicio de un concesionario.

El análisis<sup>1</sup> de MotorK, realizado en más de 1.500 puntos de venta, demostró cómo invertir en herramientas para la gestión consciente de la reputación online supone multiplicar por 32 el retorno de la inversión para los concesionarios.

El estudio revela que del volumen de negocio generado por FidSpark, **el 8% procede de una clara estrategia de recuperación:** en caso de sentimiento negativo, la herramienta permite poner de relieve situaciones en las que, gracias a una intervención específica, el concesionario puede convertir una experiencia insatisfactoria en una oportunidad para reconstruir la confianza y reforzar la relación con el cliente. La interacción con el usuario también se ve facilitada por la inteligencia artificial, gracias a una integración con OpenAI que permite a los concesionarios elaborar respuestas eficaces a las reseñas.

*"Actualmente, es normal que los usuarios confíen en las reseñas a la hora de buscar un bien o servicio: es una práctica establecida en los bienes de consumo, los servicios hoteleros y turísticos y la restauración", afirma Marco Marlia, CEO de MotorK. "Lo que faltaba en el sector de la automoción era una solución que permitiera tomar el control total del proceso de generación y aumento de la confianza online, que, gracias a la integración de la inteligencia artificial, también permitiera a los concesionarios interactuar eficientemente con los usuarios".* Para más información visita <https://www.motork.io/es/fidspark/>.

<sup>1</sup> Análisis realizado entre el 01.01.2022 y el 31.06.2023 en 1.526 puntos de venta - clientes MotorK

### MOTORK

MotorK (AMS: MTRK) es un proveedor líder de software como servicio ("SaaS") para la industria minorista del automóvil en la región EMEA, con más de 500 empleados y once oficinas en ocho países (Italia, España, Francia, Alemania, Portugal, Reino Unido, Israel y Bélgica). MotorK permite a los fabricantes y concesionarios de automóviles mejorar la experiencia de sus clientes a través de una amplia gama de productos y servicios digitales totalmente integrados. MotorK ofrece a sus clientes una combinación innovadora de soluciones digitales, productos SaaS en la nube y el mayor departamento de I+D del sector de ventas y marketing digital de automoción en Europa. MotorK es una empresa registrada en Inglaterra y Gales. Domicilio social: 124 City Road, Londres, EC1V 2NX - Registro mercantil: 9259000. Para más información: [www.motork.io](http://www.motork.io) o [www.investors.motork.io](http://www.investors.motork.io).

### PARA MÁS INFORMACIÓN

TEAM LEWIS  
Mauro Tomasini/Marta Subiranas  
+93 522 86 14  
[motorkspain@teamlewis.com](mailto:motorkspain@teamlewis.com)