

Impact of After-Sales Performances of German Automobile Manufacturers in China in Service Satisfaction and Loyalty.

With a Particular Focus on the Influences of Cultural Determinants.

Supervisor UPV: **Prof. Dr. José Albors Garrigós**
Universitat Politècnica de València

Supervisor HAW: **Prof. Dr. Klaus-Peter Schoeneberg**
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

Submitted from: Alexander Fraß, MA

Contact: Vehrenkampstrasse 12c
22527 Hamburg
Germany

+49 - 171 / 6480088
alexander.frass@haw-hamburg.de

Hamburg: 2/11/2015

Valencian Abstract:

Els serveis post venda en el sector de l'automòbil s'han convertit en un element essencial del màrqueting global. No obstant això, no s'han investigat prou i, especialment en països emergents amb mercats creixents com la Xina, el mercat més rellevant a nivell mundial. Aquí, els fabricants alemanys juguen un paper fonamental en dominar el segment premium (o de quasi luxe) del mercat. Quan analitzem els serveis, un factor important a la Xina és la cultura. No obstant això existeix, en aquest camp un buit en la investigació acadèmica ja que en la literatura de

recerca del sector automòbil, la cultura és un element poc analitzat. Per això, no es poden aplicar coneixements de màrqueting específics en relació amb el comportament de la demanda de serveis a la Xina, en un tema essencial, com és la cultura Xina, molt diferent a l'occidental. Aquesta tesis tracta d'enfocar les limitacions esmentades; en primer lloc, proporcionant una guia de com la cadena de procés de serveis postvenda pot ser investigada en països emergents com la Xina. I en segon lloc, perquè s'utilitza la teoria de cultura de Schwartz com un enfocament útil d'instrumentació dels valors culturals. Així, aquests es modelen com a variables externes, per mostrar clarament quins són els valors realment rellevants en el seu conjunt. Per a això es van enquestar a 301 clients de tallers post venda xinesos de les marques Audi, BMW i Mercedes-Benz, per tal d'avaluar els factors crítics d'èxit mitjançant models d'equacions estructurals de mínims quadrats