



# GRADO EN COMERCIO

TRABAJO DE FIN DE GRADO

“ESTRATEGIA DE *CUSTOMER EXPERIENCE* PARA TIENDA  
*ONLINE* DE RECAMBIOS DE AUTOMÓVIL”

VERÓNICA SANTOS TABERNERO

FACULTAD DE COMERCIO  
VALLADOLID, 22 DE JULIO DE 2024



**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**  
**GRADO EN COMERCIO**

CURSO ACADÉMICO 2023/2024

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**“ESTRATEGIA DE *CUSTOMER EXPERIENCE* PARA TIENDA  
*ONLINE* DE RECAMBIOS DE AUTOMÓVIL”**

**Trabajo presentado por: Verónica Santos Tabernero**

Firma:

**Tutora: Beatriz Fernández Alonso**

Firma

**FACULTAD DE COMERCIO**

Valladolid, 22 de julio de 2024



---

## Prólogo

---

Volver a la universidad 17 años después de terminar la Diplomatura en Empresariales para conseguir el Grado en Comercio ha sido toda una experiencia. Por algún motivo en estos años que han pasado desde mi primera etapa universitaria me he vuelto más responsable, más exigente conmigo misma y diría que un poco más sabia (supongo que será la edad). A pesar del gran esfuerzo que supone volver a estudiar y de hacerlo mientras trabajas y tienes obligaciones ya propias de la vida adulta ha sido gratificante conseguir seguir el ritmo y conocer un nuevo modelo de educación universitaria bien distinto al que se estilaba en los primeros años del segundo milenio.

Quiero aprovechar este espacio para agradecer a mi familia, a mis amigos, a mis compañeros de trabajo y a mi marido que me han sufrido agobiada, sin tiempo y siempre me han brindado apoyo, confianza plena, comprensión y una amplia sonrisa para ayudarme a seguir adelante. También quiero agradecer a profesores, personal administrativo y compañeros de la universidad por haberlo hecho todo más fácil y sencillo. Agradezco con gratitud a mis compañeros del curso puente para obtener el grado porque hemos hecho piña y hemos compartido experiencia y desvelos, pero nos hemos apoyado unos a otros. Especialmente me quiero acordar de Fran y Jesús por haber sido compañeros de fatigas y lugar seguro en el que reír y compartir. En último lugar y no por ello menos importante (más bien al contrario), agradecer hasta el infinito a mi tutora, Beatriz, por confiar, por alentarme y por su apoyo en el desarrollo de este trabajo, sin ella estoy segura de que no habría sido posible.

Este Trabajo de Fin de Grado pretende ser demostrador de todo lo aprendido dentro y fuera del aula y constatar la importancia de las palabras de Jeff Bezos<sup>1</sup>, fundador de Amazon.com en cuanto a lo significativo que es para cualquier empresa abordar la Experiencia del Cliente: *“Si realmente logras impresionarlos, los clientes se lo contarán unos a otros. La palabra que circula de boca en boca es muy poderosa”*.

---

<sup>1</sup> Visto en blog UDLA (2016).

---

## Resumen

---

En este Trabajo de Fin de Grado el objetivo es diseñar una estrategia de *Customer Experience* o Experiencia del Cliente para una tienda *online* dedicada a la comercialización de piezas, recambios y accesorios para el automóvil.

Tras analizar la situación previa, tanto a nivel de estudio del marco teórico como la de la empresa y su tienda *online*, se realizarán una serie de recomendaciones para mejorar la estrategia de Experiencia del Cliente y conseguir unos clientes que sean fans o promotores de la marca.

---

## Abstract

---

In this Final Project the objective is to design a *Customer Experience* strategy for an *online* store dedicated to the selling of automotive parts, spare parts and accessories.

After analyzing the previous situation, both at the level of study of the theoretical framework and that of the company and its *online* store, a series of recommendations will be made to improve the *Customer Experience* strategy and obtain customers who are fans or promoters of the brand.

**Palabras clave:** *experiencia del cliente, Customer Experience, comercio electrónico, estrategia; tienda online.*

**Código JEL:** *M Administración de empresas y economía de la empresa; Marketing; Contabilidad.*

---

## Índice

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>                                  | <b>11</b> |
| 2.1 <i>CUSTOMER JOURNEY MAP</i> .....                          | 12        |
| 2.2 <i>NET PROMOTER SCORE</i> .....                            | 14        |
| 2.3 EL COMERCIO ELECTRÓNICO .....                              | 16        |
| <b>3. METODOLOGÍA .....</b>                                    | <b>18</b> |
| 3.1 ANÁLISIS DAFO .....  | 18        |
| 3.2 OPINIONES DE CLIENTES: ANÁLISIS DE RESEÑAS DE GOOGLE ..... | 23        |
| 3.3 SITUACIÓN DE LAS VENTAS .....                              | 25        |
| 3.4 DIAGNÓSTICO DE LA TIENDA <i>ONLINE</i> .....               | 29        |
| <b>4. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>      | <b>40</b> |
| <b>5. PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICA .....</b>                     | <b>46</b> |
| <b>6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....</b>                      | <b>49</b> |
| <b>7. BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                   | <b>51</b> |
| <b>8. ANEXOS .....</b>   | <b>53</b> |

---

## Índice de ilustraciones

---

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1: Fotos de la tienda Recambios Aranda tras la reforma .....   | 8  |
| Ilustración 2 Plantilla <i>Customer Journey Map</i> .....  | 14 |
| Ilustración 3: Índice <i>Net Promoter Score</i> .....  | 15 |
| Ilustración 4: Evolución trimestral del volumen de negocio del comercio electrónico y variación interanual. ....                       | 16 |
| Ilustración 5: Gasto promedio por acto de compra <i>online</i> . ....  | 17 |
| Ilustración 6 Tipos de productos más comprados <i>online</i> . ....  | 17 |
| Ilustración 7: Análisis DAFO para Recambios Aranda.....  | 22 |
| Ilustración 8: Reseñas de google de la tienda <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> .....                 | 24 |
| Ilustración 9: Datos 2015-2024 <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> . ....                               | 25 |
| Ilustración 10: Volumen de facturación <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> . ....                       | 26 |
| Ilustración 11: Número de pedidos realizados en <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> .....               | 27 |
| Ilustración 12: Importe medido de pedidos recibidos en <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> .....        | 28 |
| Ilustración 13: Ficha ejemplo de categoría de productos en <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> ... 31   |    |
| Ilustración 14: Lista de categorías de producto de la tienda <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> ... 32 |    |
| Ilustración 15: Ejemplo de ficha de producto en <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> .....               | 35 |
| Ilustración 16: <i>Customer Journey Map</i> para <a href="http://www.recambiosaranda.es">www.recambiosaranda.es</a> .....              | 39 |
| Ilustración 17 Cronograma de implantación del Plan de Acción Estratégica .....   | 46 |

---

## Índice de acrónimos

---

| Acrónimo | Significado  |
|----------|--|
| CNMC     | Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia                 |
| CTR      | <i>Click-Through Rate</i> o Tasa de Clics                          |
| CX       | Experiencia del Cliente o <i>Customer Experience</i>               |
| DCU      | Diseño Centrado en el Usuario                                      |
| DEC      | Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente        |
| DAFO     | Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades      |
| EDI      | Intercambio Electrónico de Datos                                   |
| EPI      | Equipos de Protección Individual                                   |
| IEBS     | Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores           |
| KPI      | <i>Key Performance Indicator</i> o Indicador Clave de Rendimiento  |
| NPS      | Índice <i>Net Promoter Score</i>                                   |
| RRSS     | Redes Sociales   |
| SEO      | <i>Search Engine Optimization</i> u Optimización para buscadores   |
| SEM      | <i>Search Engine Marketing</i> o Posicionamiento en buscadores     |
| TFG      | Trabajo de Fin de Grado  |
| URL      | <i>Uniform Resource Locator</i> o Localizador Uniforme de Recursos |
| UX       | <i>User Experience</i> o Experiencia de Usuario                    |

---

## Glosario

---

---

### A

#### Accesibilidad

diseñar y desarrollar sitios *web* de manera que todas las personas puedan acceder y utilizar la información y los servicios de internet de manera efectiva · 30

#### Analítica *web*

disciplina que se dedica a medir, procesar, analizar y reportar información relacionada con el sitio *web* · 31

---

### C

#### Comercio electrónico

Toda transacción realizada electrónicamente a través de Internet, con independencia del medio de pago utilizado, y del mecanismo de intercambio utilizado · 2, 3, 4, 16, 17, 18, 30, 43, 53

#### *Customer Experience* · 2, 9, 11, 12, 53, 54

también conocido como experiencia del cliente, hace referencia a la percepción que los clientes tienen de una marca o de una empresa fruto de su interacción con ella · 12

#### *Customer Journey Map* · 12, Véase Mapa de la Experiencia del Cliente

---

### D

#### DAFO

o análisis DAFO se trata de una representación esquemática de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la empresa · 3, 4, 5, 9, 19, 20, 23, 53

#### Diseño orientado

estrategia de marketing digital enfocada en crear un sitio *web* que facilite el proceso de conversión · 31

---

### E

#### *E-commerce* · 30, Véase *Tienda online*

#### Experiencia del Cliente · 1, 2, 11, 12, 31, 37, 41, Véase *Customer Experience*

---

### I

#### Infografía

Representación esquemática y visual de cualquier información · 12

---

### M

#### Mapa de Experiencia del Cliente

Es una representación esquemática o en forma de infografía que nos da información sobre los puntos de contacto del cliente con nuestra empresa · 12

---

### N

#### *Net Promoter Score* · 12, 14

Indicador para medir y comparar la lealtad de los clientes a una empresa, marca o producto · 14

#### NPS · 15, 16, 53, 54, Véase *Net Promoter Score*

---

### P

#### *Puntos de contacto*

Cualquier momento en que un consumidor interactúa con tu marca o empresa · 12, 13, 37, 42

---

## **R**

### Reseñas

Valoraciones de los clientes a la calidad del servicio prestado a través de puntuaciones y opiniones · 3, 10, 22, 23, 24, 25, 26, 31, 37, 41, 47, 55

---

## **T**

### Tienda *online*

tipo de comercio que usa como medio principal para realizar sus transacciones un sitio *web* o una aplicación conectada a Internet · 2, 8, 9, 12, 19, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31

### Tráfico

Volumen de usuarios que visitan un sitio *web* · 22, 30, 36, 43, 47

---

## **U**

### Usabilidad

se refiere a los atributos que hacen que un sitio *web* sea fácil de usar para los visitantes · 30

## 1. Introducción

La empresa Recambios Aranda es una empresa familiar de segunda generación que lleva más de 30 años operando en Valladolid dedicada a la venta de recambios y accesorios para el sector del automóvil.

En los años 90, tres hermanos de la familia Aranda Cañedo fundaron la tienda de recambios original que daba servicio principalmente a talleres y clientes finales que se acercaban al mostrador a pedir las piezas que necesitaban.

Veinte años después serán los dos hijos de uno de los socios fundadores, Cristóbal y Samuel, los que tomarán las riendas del negocio y lo traigan a la actualidad sin perder la esencia y las señas de identidad pero implementando varios cambios significativos:

- Renovación total de la tienda física eliminando el mostrador, poniendo pasillos y haciéndola más abierta para que los clientes puedan ver todos los productos disponibles.

Ilustración 1: Fotos de la tienda Recambios Aranda tras la reforma



Fuente: Recambios Aranda (2013)

- Rediseño de la imagen corporativa con un logo *vintage* apelando al mundo del motor más clásico sin perder de vista la identidad anterior. Se cambió toda la papelería, cartelería y elementos de marketing y diseño de la empresa.
- Lanzamiento de la tienda *online* para vender a través de internet, ampliando así al ámbito nacional el *target* y llegar a más clientes.
- Creación de perfiles en principales redes sociales y *blog*.

- Cambios en la estrategia de ventas fomentando más la venta a cliente final que a taller, puesto que tras la crisis económica del año 2008 las políticas de las grandes marcas acabaron con la cadena de distribución y apenas dejaron hueco a las tradicionales tiendas de recambios.

¿Puede una empresa tradicional del sector de los recambios de automóvil con más de 30 años de historia competir y evolucionar en un mercado digital? No solo puede, sino que debe hacerlo para posicionarse y diferenciarse de la competencia utilizando todas las herramientas que este medio pone a su alcance.

Vivimos en un mundo cada vez más digital y globalizado, donde cada año vemos multiplicarse las cifras de ventas a través del comercio *online*, todas las empresas deben adaptarse a este medio y evolucionar con él sin perder la chispa del trato personal con el cliente.

Uno de los grandes problemas o dificultades que se presentan a la hora de seleccionar el canal de venta *online* es la barrera que se produce entre cliente y vendedor a la hora de poder transmitir los valores, la filosofía y el saber hacer de la empresa sin siquiera compartir el mismo espacio y/o momento. El comportamiento del consumidor o usuario a la hora de elegir un producto y tomar la decisión de comprarlo está definido por múltiples factores y aparte de disponer del producto que busca a un precio y en un plazo razonable, hay un componente que apela a la emoción, a lo subjetivo y que hace que ese cliente confíe en la empresa para adquirir ese producto que necesita.

En una tienda física el vendedor, su trato y la confianza que despierte en el cliente, puede suponer la diferencia entre cerrar una venta o no, ¿pero cómo conseguir esto en una tienda *online*? Abierta 24/7/365, sí, pero en la que en muchas ocasiones no tienes contacto personal con nadie. ¿Es esto una amenaza o una oportunidad? Desde luego la única manera de conseguir equilibrar la balanza y convertirlo en una oportunidad es diseñar una estrategia de Experiencia del Cliente o “*Customer Experience*” bien definida y alineada con la filosofía y los valores de la marca.

El objetivo principal de todo negocio es vender más, pero también tiene que ser vender mejor, tener unos clientes satisfechos con su experiencia de compra, que repitan y que nos recomienden, es decir convertir a nuestros clientes en fans o promotores de la marca.

Este Trabajo de Fin de Grado se estructura en siete epígrafes, incluyendo este apartado de introducción que sirve para presentar el tema a tratar y los objetivos que se persiguen con el planteamiento y desarrollo del trabajo de investigación.

El epígrafe segundo se dedica a analizar el marco teórico y se procede a realizar un repaso de las principales teorías y conceptos que se relacionan con el tema de la Experiencia del Cliente, extraídos en su mayoría de textos académicos, que se puedan corroborar; es decir, de las llamadas fuentes fidedignas. Repasaremos también las principales herramientas para la gestión y control de la Experiencia del Cliente (*Customer Journey Map* y *Net Promoter Score*) y se analiza la situación y contexto actual del Comercio *Online* en España.

El epígrafe número tres se enfoca en la metodología y el análisis de la evolución de la situación de la empresa a través de los siguientes puntos: Análisis DAFO, donde se verán las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades; Análisis de opiniones de los clientes, tomando como punto de partida las reseñas recogidas en Google por los clientes de Recambios Aranda; Análisis de la situación actual de las ventas, para observar la evolución desde el lanzamiento de la tienda *online* del volumen de facturación, el número de pedidos o el importe del pedido medio; Métricas relacionadas con el cliente *online*, donde se analizarán los datos que aporta Google Analytics sobre la url [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es); y por último, se realizará un diagnóstico de la tienda *online* desde varios puntos de vista.

El epígrafe cuarto se dedica a los resultados y conclusiones obtenidas con la investigación realizada a lo largo del trabajo y a la vista de los datos obtenidos a partir del marco teórico y del análisis realizado a través de la metodología.

En el epígrafe número cinco se aportan una serie de recomendaciones y oportunidades de mejora a la empresa Recambios Aranda para efectuar en el corto plazo.

En el epígrafe sexto se diseña un plan de acción estratégica para conseguir implementar la estrategia de Experiencia del Cliente en la empresa y poner al cliente en el centro de todas las decisiones.

Los epígrafes siete y ocho incluyen la bibliografía y los anexos, respectivamente.

---

## 2. Marco teórico

---

La consultora Connecting Visions (2022) nos habla del concepto de economía de la Experiencia del Cliente y cómo surgió en 1998 en un *paper* académico de los economistas B. Joseph Pine II y James H. Gilmore. Aunque ya se había mencionado alguna vez desde los años 70, fue la primera vez que se definió generando lo que conocemos actualmente como Economía de la Experiencia del Cliente. Sin embargo, donde la Economía de la Experiencia destaca es en la retención del cliente. Las marcas que ofrezcan mejores experiencias son las que ganarán clientes recurrentes. Es de sobra sabido que retener al cliente es mucho más barato que conseguir uno nuevo. Aquí es donde la Economía de la Experiencia tiene su gran valor.

También nos encontramos una definición bastante completa de la Experiencia del Cliente en la página *web* de DEC (la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente): “El *Customer Experience* o Experiencia del Cliente es “el recuerdo que se genera en la mente del consumidor como consecuencia de su relación con la marca”.

Esta definición de *Customer Experience*, Experiencia del Cliente o CX desprende tres aspectos en los que profundizar:

- Cuando hablamos de “el recuerdo” no nos referimos literalmente a la imagen mental que deja una empresa en un consumidor. Las sensaciones y las emociones de cada instante son estímulos que recoge nuestra mente para generar un recuerdo.
- La Experiencia del Cliente corresponde a la relación de la marca con el cliente antes, durante y después de la compra. Este campo puede depender de las empresas o pueden estar en manos del consumidor. Una compañía debe entender ambas posibilidades y gestionarlas lo mejor posible.
- La experiencia es un valor más de la marca. Prahalad (2021) lo definió con sencillez: “*la experiencia es la marca*”. Esto tiene una explicación sencilla y es que el día a día del cliente es lo que genera una reputación positiva o negativa sobre la marca. El marketing y la atención al cliente se valoran por separado, pero deberían ser dos elementos más para crear un ente de la empresa que refuerce el recuerdo del cliente. De hecho, lo más común es que las estrategias se centren en evitar la generación de recuerdos negativos, y dejar de lado crear algunos positivos.

El *Customer Experience* es un ejercicio que debe realizarse de manera transversal y que se ejerce en todos los departamentos de la compañía. Esto sirve para dar con diferentes puntos de vista que completen una Experiencia del Cliente desde todos los sectores de la empresa.”

Para todas las empresas es importante conseguir que su cliente se sienta escuchado, pero en el caso de las empresas con venta a través del canal *online* hay que realizar un esfuerzo extra para hacer que se sienta escuchado y acompañado a lo largo del proceso de compra a pesar de que pueda no haber nadie al otro lado mientras se produce la transacción. La tienda *online* está abierta todos los días del año, las 24 horas, no entiende de vacaciones, festivos o de horas comerciales.

Por ello debemos prestar una especial atención en diseñar procesos y procedimientos centrados en el cliente y en convertir su experiencia en algo positivo y memorable. Si la empresa identifica dónde falla a la hora de prestar el servicio puede diseñar un plan de acción eficiente y centrado en el cliente que le permita obtener la mayor satisfacción y fidelización entre sus clientes y potenciales clientes.

Como indica Fernández de Paredes Alegría (2018, p. 36) *“El mapeo de riesgos y oportunidades de mejora en la Experiencia del Cliente consiste en analizar paso a paso la experiencia que este vive con una determinada empresa, identificar cuáles son todos los puntos de contacto o touch points, entender qué es lo que el cliente espera vivir en ese momento y se contrasta con lo que realmente vive”*. Para ello describiremos ahora las herramientas que nos ayudarán a definir la experiencia ideal para nuestros clientes: *Customer Journey Map* y el índice *Net Promoter Score*.

## **2.1 Customer Journey Map**

Un *Customer Journey Map* o Mapa de Experiencia del Cliente es una representación esquemática o en forma de infografía que nos permite obtener información sobre todos los puntos de contacto de nuestro cliente con la tienda *online* para poder detectar los puntos a mejorar o que producen mayor fricción en nuestros compradores en su relación con nuestra empresa. Con la información obtenida trabajaremos al diseñar o rediseñar la propuesta de valor para nuestros clientes y potenciales clientes.

Ventajas que obtenemos al implementar esta herramienta hay muchas, pero destacaremos las que comenta Fernández de Paredes Alegría (2018, pp. 165 y 166):

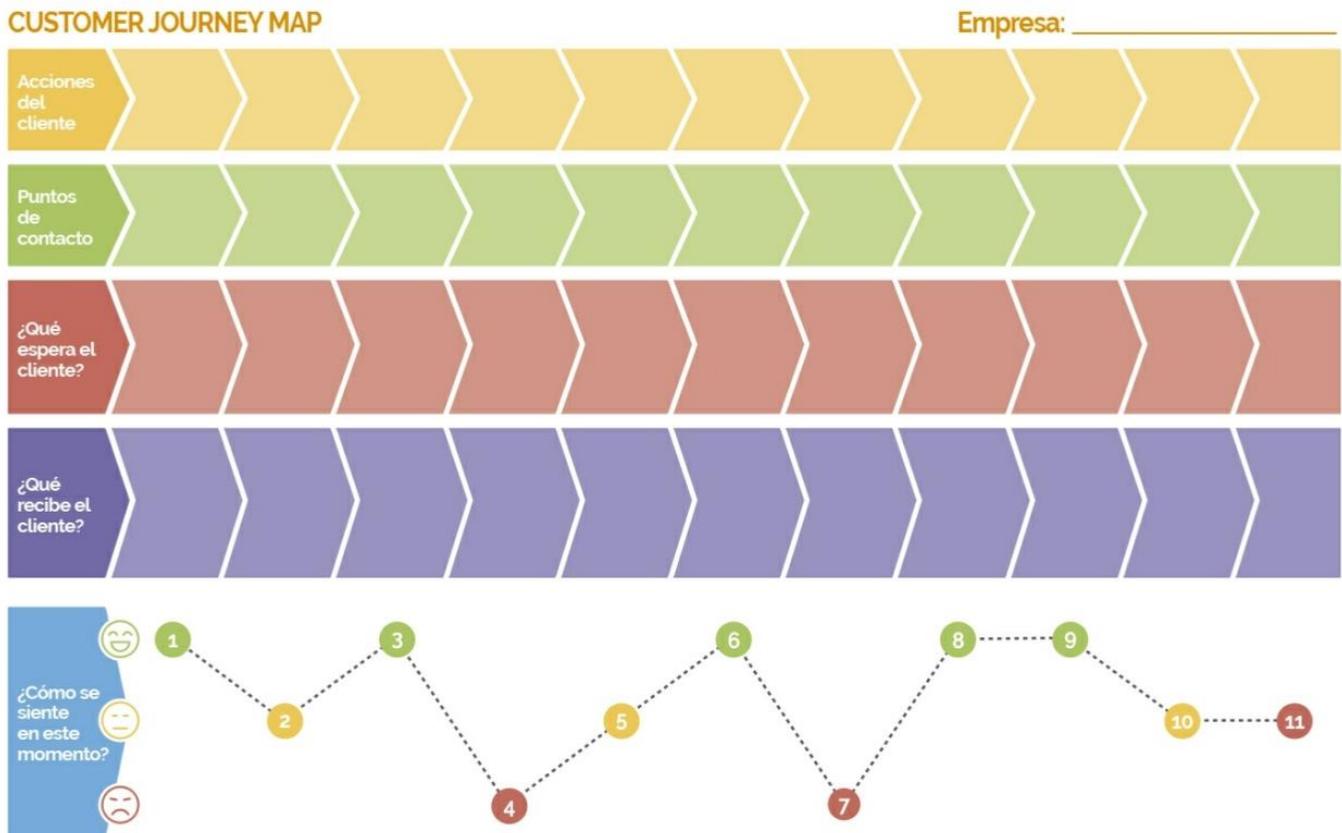
- a) Identificar las brechas entre lo que un cliente espera recibir o visualiza como la experiencia ideal y lo que realmente da la empresa.
- b) Entender cuáles son aquellos atributos que el cliente más valora.
- c) Descubrir lo que siente el cliente, sus emociones en cada interacción que tiene con la empresa.
- d) Identificar en qué puntos de interacción, también conocidos como *touch points*, existen puntos de dolor.
- e) Identificar los momentos en que lo estamos haciendo bien.

Veamos los pasos que menciona Fernández de Paredes Alegría (2018, pp. 166 y siguientes) que hemos de seguir para definir un *customer journey map* útil y que nos aporte la mejor información para definir nuestra estrategia centrada en el cliente:

1. Identificar a tu cliente.
2. Conocer los momentos claves de la experiencia.
3. Entender qué espera, piensa y siente.
4. Identificación de los puntos de contacto o *touch points*.
5. Diseño del *customer journey map*.
6. Evaluar los momentos claves para el cliente versus el desempeño.
7. Identificar y profundizar en procesos clave.
8. Definición de métricas e indicadores.

La ilustración 2 es una plantilla diseñada por Fernández Paredes Alegría para plasmar todo lo que se ha comentado a nivel teórico hasta el momento, en la misma vemos que incluye las acciones del cliente, los puntos de contacto, lo que espera y lo que recibe en cada fase el cliente. Abajo la puntuación que otorgó en cada momento de su proceso de compra o contacto con la marca en función de su nivel de satisfacción con la experiencia obtenida.

Ilustración 2 Plantilla *Customer Journey Map*.



Fuente: [www.xcustomer360.com](http://www.xcustomer360.com) (2018)

## 2.2 Net Promoter Score

En el año 2003, Fred Reichheld creó el indicador *Net Promoter Score* o NPS para medir y comparar la lealtad de los clientes a una empresa, marca o producto. En el año 2007 en su libro *The ultimate question: Driving Good Profits and True Growth* desarrolló el concepto, su forma de medición y sus aplicaciones prácticas. El éxito de esta métrica radica en que se trata de un índice sencillo de calcular que permite compararse con otras empresas del sector.

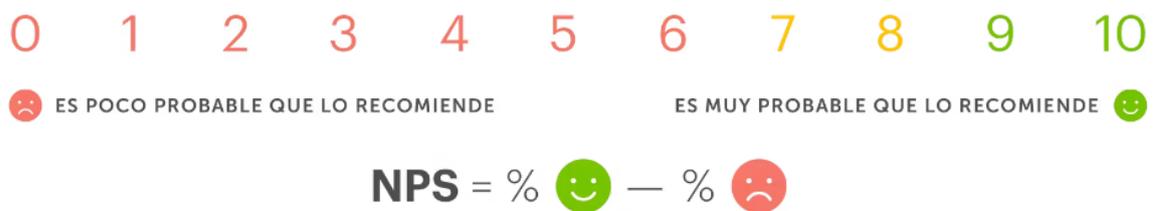
La pregunta que se realiza a los clientes es sencilla: “Del 1 al 10, ¿Qué tan probable es que recomiende (la empresa x, la marca y o el producto z) a sus familiares y amigos?”

A partir de las puntuaciones otorgadas por cada uno de los consultados se definen 3 grupos: Detractores, Pasivos y Promotores:

- **Detractores:** Se considera detractores a aquéllos que otorgan una puntuación entre 1 y 6 puntos. No están satisfechos con la experiencia y es poco probable que realicen recomendaciones entre sus conocidos. Cuanto más baja sea la puntuación otorgada las posibilidades de que realicen comentarios negativos aumentan exponencialmente. Tampoco es probable que repitan la experiencia y vuelvan a comprar o contratar con la empresa, marca o producto por la que se les pregunta.
- **Pasivos:** En este grupo están aquellos que puntúan con 7 y 8. Están satisfechos pero no se han sobrepasado sus expectativas como para que se lancen a recomendar la empresa, marca o producto.
- **Promotores:** Puntúan con valores 9 y 10, estos son los que realmente han cubierto o excedido sus expectativas con la empresa, marca o producto. Se lanzarán a recomendar y la probabilidad de repetir experiencia es muy alta.

Una vez se dispone de todas las puntuaciones repartidas entre Detractores (notas del 1 al 6), Pasivos (puntuaciones de 7 y 8) y Promotores (9 y 10), se calcula el NPS como la diferencia entre el porcentaje de Promotores y el porcentaje de Detractores, y se multiplica por 100 (el porcentaje de Pasivos no se tiene en cuenta en el cálculo del NPS). A continuación la ilustración 3 muestra de forma gráfica el funcionamiento del cálculo del NPS:

Ilustración 3: Índice *Net Promoter Score*



Fuente: [www.medallia.com](http://www.medallia.com) (2024)

Con el índice NPS podemos obtener valores que van desde -100 (si absolutamente todos los encuestados son detractores) a +100 (si por el contrario todos son promotores).

No hay un estándar claro en cuanto a valores óptimos pero según Salesforce (2023): *“A nivel técnico, cualquier puntuación por encima de 0 se puede considerar una puntuación “buena”, ya que significa que tiene más promotores que detractores. Según*

los estándares globales de NPS, una puntuación superior a 50 es buena, y por encima de 70 es excepcional. Sin embargo, ambas puntuaciones son poco frecuentes.”

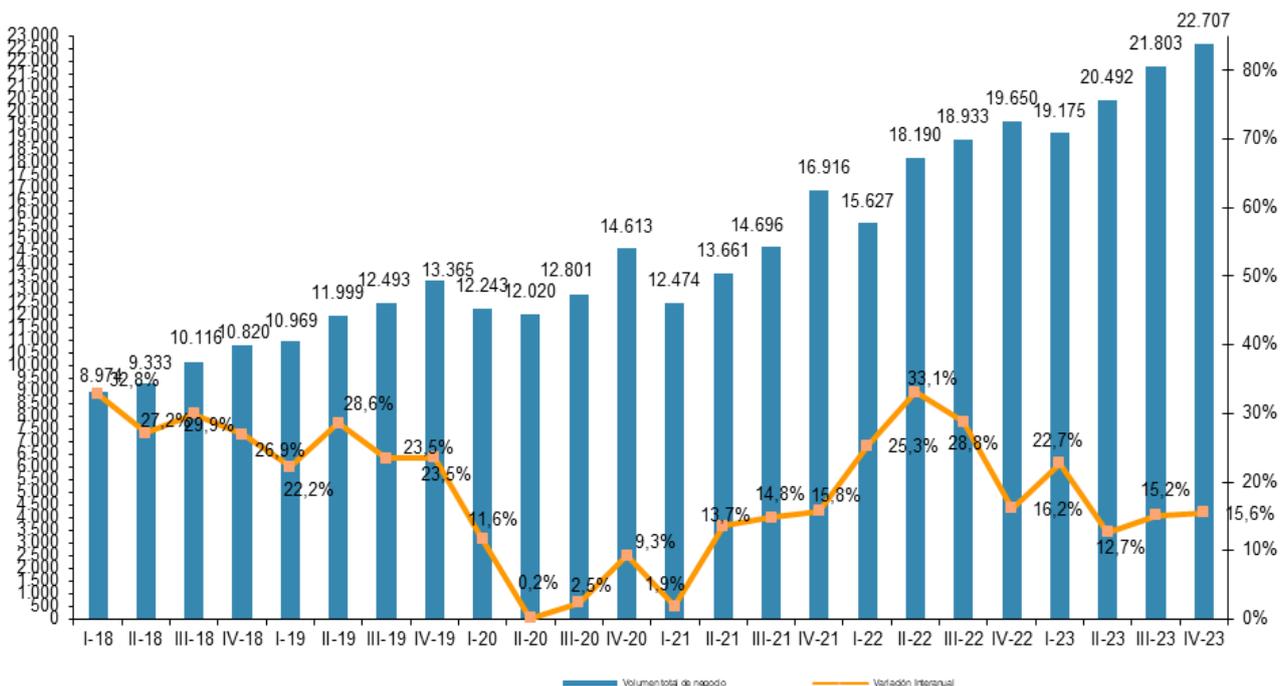
Como concluye Digitalvar (2024) “Mejorar el NPS es un proceso continuo que requiere un compromiso con la excelencia en el servicio al cliente, la calidad del producto y la experiencia general del cliente. Esto implica no solo escuchar la voz del cliente, sino también responder y adaptarse a sus necesidades y expectativas en constante cambio. Las empresas que logran esto no solo ven mejoras en su NPS, sino que también disfrutan de una lealtad y defensa del cliente más fuertes, lo que a su vez impulsa el crecimiento y la rentabilidad.”

### 2.3 El comercio electrónico

Aunque no hay una definición universalmente aceptada nos quedamos con la realizada por la CNMC (2024) que afirma que “puede definirse comercio electrónico como toda transacción realizada electrónicamente a través de Internet, excluidas las realizadas en cajeros automáticos, EDI, con independencia del medio de pago utilizado, y del mecanismo de intercambio utilizado”.

Según los datos que constan en la CNMC (2024) el comercio electrónico superó en España los 84.000 millones de euros en 2023, un 16,3 % más que el año anterior otra cifra de *record* que consolida la tendencia y la buena situación de este canal:

**Ilustración 4: Evolución trimestral del volumen de negocio del comercio electrónico y variación interanual.**

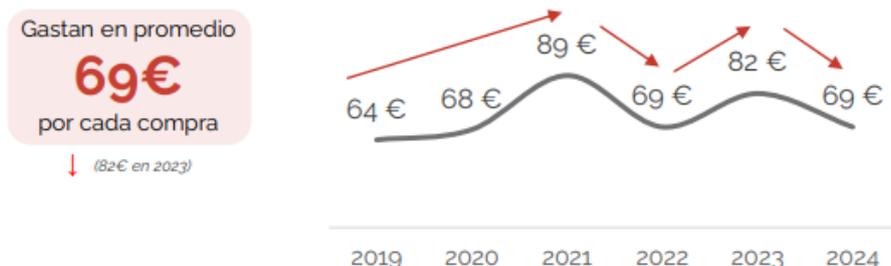


Fuente: CNMC (2024)

Algunos datos destacados en cuanto al comercio electrónico según el estudio anual que realiza IAB Spain (2024) con los datos del año 2023:

- El gasto promedio por acto de compra disminuye respecto al año pasado (69 € 2024 vs. 82 € en 2023) volviendo a niveles del 2022 (69 €)

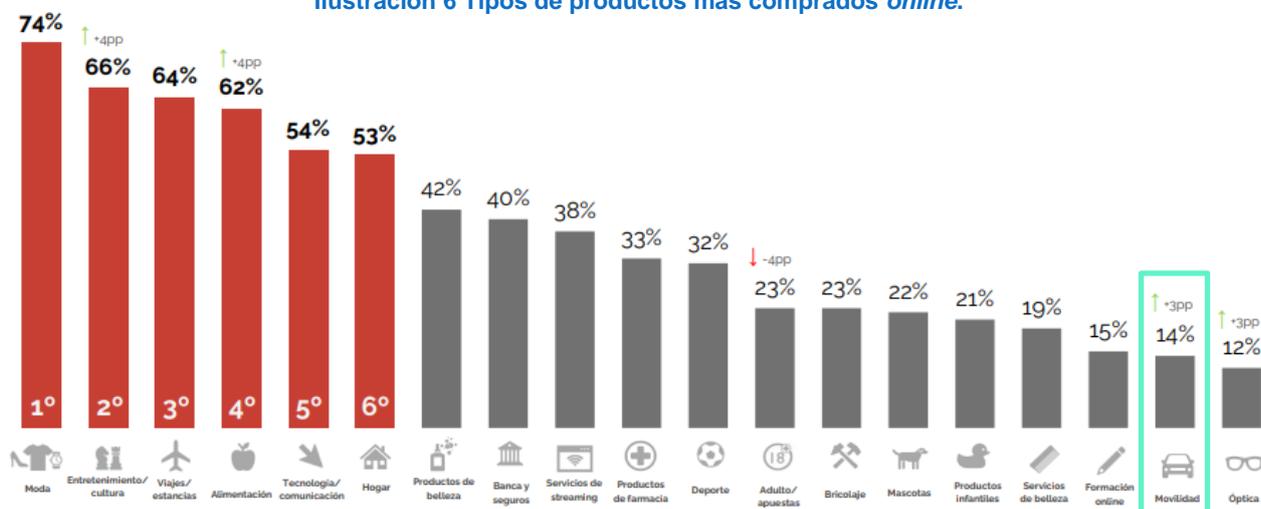
**Ilustración 5: Gasto promedio por acto de compra online.**



Fuente: IAB Spain y Elogia (2024)

- Las tiendas donde más compras *online* realizan los compradores son las exclusivas *online* (78%) y las tiendas que combinan *on+off* (63%).
- Los productos físicos son los más adquiridos *online* (87%), seguidos de los servicios (73%). Los productos exclusivos para uso en dispositivos móviles o *tablets* son los que menos se compran (29%)
- Moda, entretenimiento / cultura, viajes / estancias, alimentación, tecnología / comunicación y hogar siguen siendo las categorías que más se compran *online*. Resulta llamativa para los objetivos de este trabajo la subida de 3 puntos porcentuales en productos de movilidad (compra de accesorios para el vehículo y vehículos en sí: patinetes, bici, coches...) (ver ilustración 6).

**Ilustración 6 Tipos de productos más comprados online.**



Fuente: IAB Spain y Elogia (2024)

- Se mantienen respecto a la edición pasada los principales influenciadores de la compra *online*: las recomendaciones por internet (59%), los amigos, conocidos y familiares (57%), los buscadores (49%), la *web* de la marca (42%), los expertos o especialistas (33%) y YouTube y los vídeos *online* (31%).
- Los precios económicos (75%), los plazos de envío (68%), las ofertas y promos (67%), el servicio postventa y la confianza (64% ambos) siguen siendo los principales *drivers* para escoger un *e-commerce*.

Conforme a todos estos datos cabe inferir que el comercio electrónico goza de buena salud y su tendencia es de estable crecimiento y consolidación. En cuanto al sector de los recambios, piezas y accesorios para el automóvil resulta halagüeña la perspectiva de crecimiento y el aparecer entre los productos y servicios que más se compran a través de Internet.

---

### 3. Metodología

---

Realizar un diagnóstico de situación de una empresa para ver en qué estado se encuentra la satisfacción y lealtad de sus clientes puede abordarse a través de muchas vías y métodos diferentes. En este trabajo se desarrollarán las siguientes:

- Análisis DAFO
- Análisis de opiniones de los clientes
- Análisis de la situación actual de las ventas
- Métricas relacionadas con el cliente *online*
- Diagnóstico de la tienda *online*

#### 3.1 Análisis DAFO

El análisis DAFO, como lo definen en la *web* Infoautonomos (2023) “*es una técnica indispensable para analizar y poner de relieve la situación actual de tu negocio, y poder tomar las decisiones estratégicas adecuadas*”.

Se trata de realizar un análisis desde el punto de vista interno y externo analizando Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Lo más habitual es realizar un cuadro para plasmar de forma gráfica y visual todos los factores internos y

externos que afectan a la consecución de objetivos de una empresa en el momento actual. Esta información ayuda a la empresa a tomar decisiones y a definir estrategias.

Por un lado, se incluyen las Debilidades y Fortalezas donde se plasman los aspectos limitantes y ventajas competitivas con las que cuenta la empresa de forma interna; por el otro, las Amenazas y Oportunidades que son aquellos factores externos que afectan negativa o positivamente al negocio.

Las distintas estrategias que se pueden definir tras realizar el análisis DAFO, según Infoautonomos (2023) pueden resumirse en:

- Supervivencia: Las cuales se centran en afrontar las amenazas, evitando que las debilidades aumenten.
- Defensa: Su objetivo es preservar las fortalezas propias de tu negocio y afrontar las amenazas que presente el mercado.
- Ataque y Posicionamiento: En este caso se hace todo lo posible por exprimir al máximo las fortalezas, aprovechando cuantas oportunidades ofrezca el mercado.
- Reorientación: En ocasiones resulta necesario cambiar de rumbo, y para ello has de sacar partido de las oportunidades que surjan y corregir así las debilidades intrínsecas de tu negocio.

En el caso que nos ocupa para la tienda Recambios Aranda, pasamos a detallar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que posteriormente se resumirán en la ilustración 7 :

#### **Debilidades:**

- Empresa familiar

Falta estructura, estrategia coordinada y dirección profesional al tratarse de una empresa familiar, en ocasiones, cuesta dirimir las jerarquías lo que dificulta establecer una estrategia conjunta y coordinada por los diferentes puntos de vista de cada socio.

Los lazos familiares a veces dificultan y desdibujan la frontera de la profesionalización de la empresa.

- Escasa inversión en marketing y promoción de ventas

No existe, y sería altamente recomendable, un departamento de marketing y ventas con un presupuesto propio que trazara una estrategia a medio y largo plazo.

Se trabaja al día en función de los ítems que vayan surgiendo lo que hace que por la urgencia de atender lo que va surgiendo cada momento no exista una línea clara y definida para la consecución de objetivos.

- Falta de personal:

A pesar de tratarse de una empresa familiar, para poder crecer hay que contar con los recursos humanos necesarios para hacer frente a un negocio de este tamaño y características.

Liberar a los socios de las cargas del día a día favorecería que se encargaran de tareas más propias de la dirección de la empresa.

### **Amenazas**

- Nuevas formas de movilidad

Las nuevas formas de movilidad con el vehículo eléctrico a la cabeza están rediseñando la forma en que se entiende el mantenimiento de los vehículos.

Tampoco es baladí el tema del *carsharing* y otras tendencias que quieren pasar de un modelo de producto al coche como servicio.

- Mayor interés de las marcas en la venta directa de recambios a cliente final

Como ya se ha comentado en otros apartados tras la crisis del año 2008 la estructura de distribución del sector del recambio para automóviles quedó desdibujada y las marcas de coches cada vez tienen mayor interés en quedarse con la porción del pastel que antaño tenían las tiendas de recambios tradicionales.

Estrategias como la venta *online* para llegar a más clientes o la venta de productos más personalizados y exclusivos pueden ayudar a mitigar el golpe.

### **Fortalezas**

- Amplia experiencia en el sector

Tras muchos años en funcionamiento los socios conocen con profundidad el sector del recambio y han sabido anticiparse a los problemas derivados del

envejecimiento del mismo, la falta de relevo generacional y los continuos cambios de ciclo en la economía.

Se mantienen siempre pendientes de novedades y asisten a ferias con proveedores.

- Atención al cliente cuidada

Si en algo destaca la empresa Recambios Aranda es por su atención al cliente esmerada y cuidada, sus socios y vendedores siempre preocupados de encontrar soluciones a los problemas de sus clientes. Es algo que los clientes valoran muy positivamente tanto en la atención presencial en la tienda física como a través de los comentarios y reseñas sobre sus compras en tienda *online*.

- Buenas relaciones con proveedores

Los mismos estándares que se aplican a la atención de clientes se mantienen para la relación con los proveedores, esta cercanía y buen trato facilitan la resolución de problemas con agilidad.

Conseguir las mejores condiciones y productos también forman parte de la filosofía de la empresa.

### **Oportunidades**

- Falta de relevo generacional de la competencia

La falta de relevo generacional o los conflictos derivados de la entrada de nuevos socios al accionariado han propiciado el cierre de muchas de las empresas que históricamente formaban parte de la competencia.

Por otro lado, el envejecimiento de las plantillas provoca que no cuenten con personal preparado para afrontar los retos que las nuevas tecnologías suponen para todas las empresas.

- Nuevos productos personalizados y exclusivos

Los productos personalizados como las fundas de asiento diseñadas a medida o las matrículas son productos estrella que atraen mucho tráfico hacia la tienda *online*.

Además en su preocupación por estar constantemente actualizados y disponer de las últimas novedades cuentan con productos que son exclusivos,

bien por su composición, características o porque han llegado a acuerdos con proveedores para su venta.

- Las redes sociales

Las nuevas tecnologías en general y las redes sociales en particular producen una conversación con el cliente que hace que surjan oportunidades de mejora continuamente.

Además, poder contar con una herramienta de comunicación tan potente supone una mejora con los medios de comunicación y marketing tradicionales, que permiten medir los resultados de las campañas y disponer de *feedback* continuo.

En la ilustración 7 se recoge de forma sintetizada y visual todos los puntos comentados anteriormente con respecto al análisis DAFO realizado.

**Ilustración 7: Análisis DAFO para Recambios Aranda.**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

A la vista de este DAFO se recomienda implementar una estrategia combinada de Posicionamiento y Reorientación, en la que se expresen al máximo las fortalezas, se aprovechen las oportunidades y se corrijan las debilidades.

### 3.2 Opiniones de clientes: Análisis de reseñas de Google

En cualquier negocio es importante analizar las opiniones de los clientes siempre para saber qué valoran positivamente, qué cosas hay que mejorar para que estén más satisfechos o qué hacer para superar sus expectativas y así convertir una simple venta en una experiencia positiva que querrán repetir y compartir con sus familiares y amigos.

Según definen Hubspot (2023) al hablar del sistema de Reseñas de Google *“son un programa que permite a los usuarios hacer comentarios virtuales sobre las tiendas en las que han realizado compras. La calificación de reseñas de Google (o Google Customer Reviews) de una empresa les permite a los usuarios conocer qué empresas tienen buena reputación y calidad”*.

Los clientes tienden a confiar en sitios con buena reputación y reseñas basando sus decisiones de compra en lo que otros clientes han opinado. Las empresas nuevas y poco conocidas no resultan tan fiables como aquellas que cuentan con una buena calificación entre sus clientes. Que los clientes hablen de ti y hablen bien resulta una herramienta de lo más útil para generar confianza y valor de marca. Según destacan en Hubspot (2023):

- El 90 % de los consumidores leen reseñas de negocios locales para saber dónde comprar, sobre todo aquellos consumidores que tienen entre 35 y 45 años. (Naveira, 2023)
- El gasto del 70 % de los consumidores depende de la opinión positiva de terceros. (Arana, 2021)
- Alrededor del 40 % de los clientes, sostiene que la falta de reseñas o información es el mayor desafío al que se enfrentan cuando compran en línea. (Carter, 2022)
- El 54 % de los compradores no adquieren productos cuando sospechan que una reseña es falsa. (Ross, 2024)

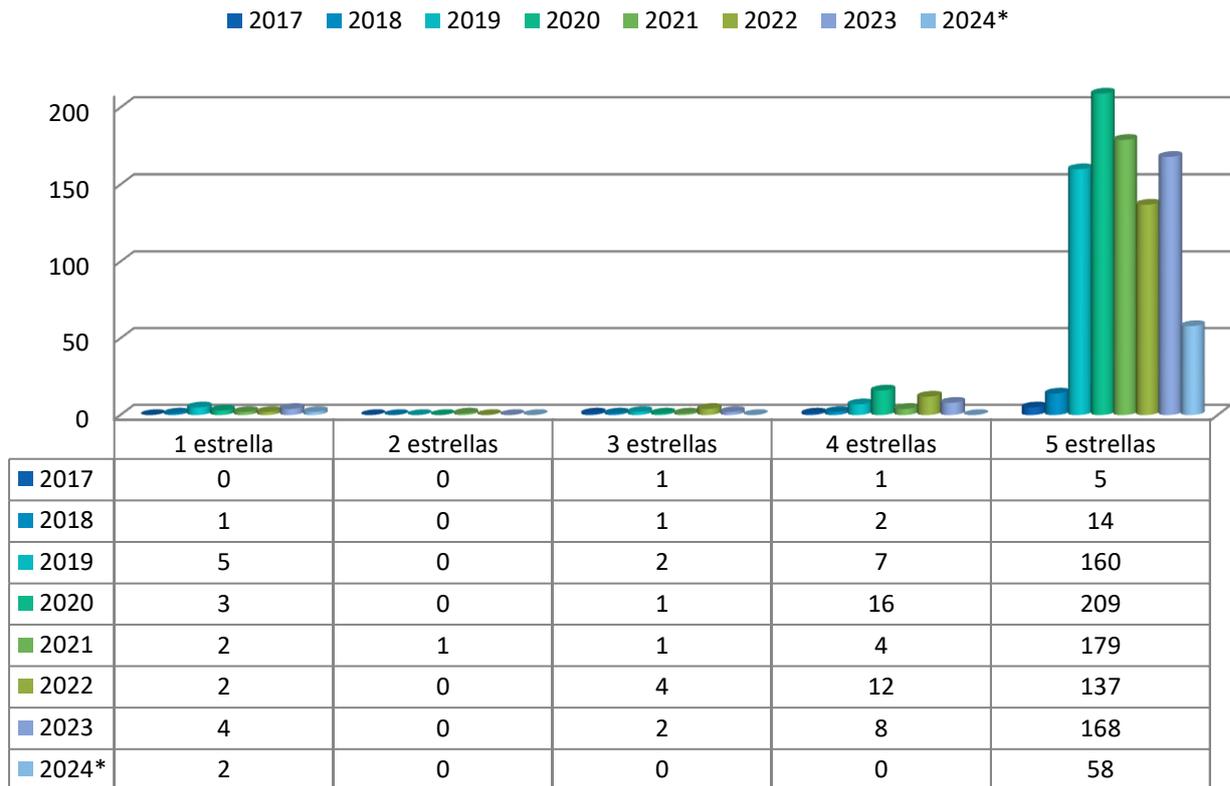
Para una empresa resulta también muy interesante contar con el *feedback* de sus clientes para conocer sus opiniones y satisfacción respecto a los productos y servicios que han adquirido. Además, entre las opiniones más negativas pueden surgir oportunidades de mejorar aquellos aspectos que más penalizan los clientes.

En el caso que nos ocupa en este trabajo analizaremos las opiniones recogidas en las reseñas de Google de la tienda *online* de Recambios Aranda. En anexos se

acompañan todas las opiniones recogidas desde el año 2017 hasta el día 10 de julio de 2024.

En total se analizan 1013 reseñas con puntuaciones de 1 a 5 estrellas, todas ellas realizadas por clientes reales que han realizado compras a través de la tienda *online* [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).

**Ilustración 8: Reseñas de google de la tienda [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es)**



Fuente: Elaboración propia (2024)

Con un simple vistazo a la ilustración 8 se puede observar que las opiniones y reputación de los clientes de la tienda *online* de la empresa Recambios Aranda son claramente positivas. La puntuación media es de 4,8 puntos sobre 5, se trata una puntuación muy alta por lo que cabe destacar que en general la tienda cuenta con muy buenas valoraciones de sus clientes por sus buenos productos y el buen servicio que ofrece.

Analizando las reseñas obtenidas destacan entre sus puntos fuertes por los comentarios más repetidos en las reseñas de 4 y 5 estrellas:

- Buen trato y atención recibidos.

- La rapidez y agilidad en la entrega.
- Entre los productos que más destacan favorablemente los clientes son aquellos que requieren personalización como las matrículas y las fundas de asiento.
- Calidad de los productos y marcas.
- Embalajes y situación del envío al recibirlo.
- Resolución de problemas con pedidos.

Si en cambio nos fijamos ahora en las opiniones negativas recogidas en las reseñas valoradas con 1 y 2 puntos, cabe destacar:

- Problemas con la política de devoluciones.
- Problemas con los envíos mal gestionados.
- Precio elevado de los portes.
- Los productos que más reseñan negativamente los clientes son los retrovisores y espejos.

### 3.3 Situación de las ventas

La tienda *online* [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) lleva en funcionamiento desde el año 2015, concretamente desde el último trimestre de ese año y desde entonces hasta el mes de julio del año 2024 cabe destacar los siguientes datos: (ver ilustración 9)

Ilustración 9: Datos 2015-2024 [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).



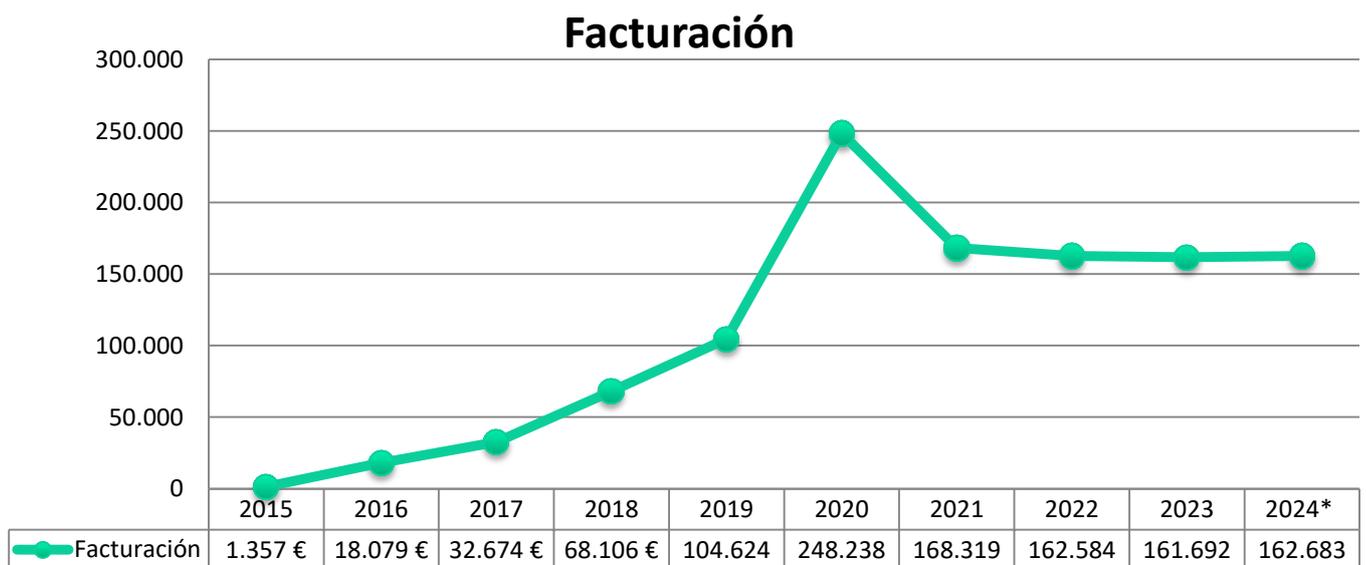
Fuente: Elaboración propia (2024)

Como se recoge en la ilustración 9 desde el inicio del funcionamiento de la tienda *online* en [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es):

- Se han registrado 18.648 personas como clientes de la *web*, lo que supone un promedio de más de 2000 clientes registrados cada año
- Se han facturado en este periodo de 2015 a 2024, 1.128.355 €. Como veremos desglosado a continuación en la ilustración 10 las cifras anuales muestran una tendencia positiva.
- Se han realizado 20.106 pedidos en estos casi 9 años, y también, como se observa en la ilustración 11, en tendencia ascendente a lo largo de los años.
- El ticket medio se encuentra estable en torno a los 55€ (ver ilustración 12).

Con la ayuda de las ilustraciones 10, 11 y 12 analizaremos la evolución y la situación actual de la tienda *online* de la empresa Recambios Aranda

**Ilustración 10: Volumen de facturación [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).**



Fuente: Elaboración propia (2024)

Algunas puntualizaciones sobre los datos de facturación (ver ilustración 10):

- Los datos del año 2015 son desde el mes de octubre, mes en que se puso en funcionamiento la tienda *online*.
- En el año 2020 durante la pandemia por la enfermedad causada por el virus COVID-19 el volumen de ventas *online* creció por encima de lo habitual al estar cerrada la tienda física durante varios meses debido a la situación de confinamiento decretada por el gobierno.

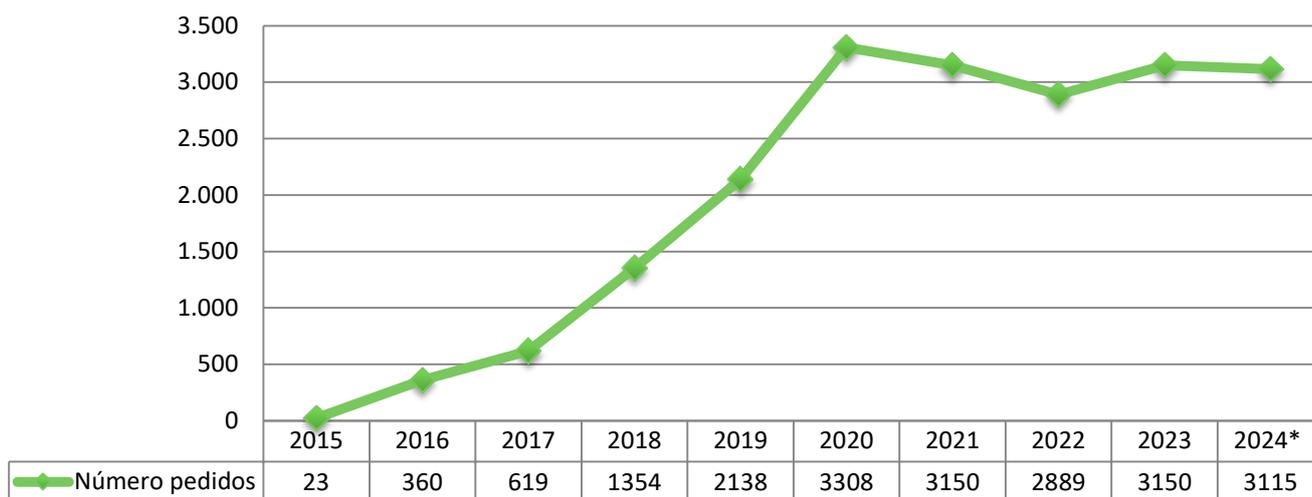
- Los datos del año 2024 se basan en una estimación para 12 meses a partir de los datos actualizados con los que se cuenta hasta 15 de julio.

Se observa una tendencia creciente de forma exponencial durante los primeros años, que es lógica y esperable para los primeros momentos. Con la excepción ya comentada del año 2020 a partir del año 2021 se dibuja claramente una situación de estabilidad en torno a una cifra promedio de 163.819 €.

Las puntualizaciones realizadas en la ilustración 10 respecto al volumen de facturación de la tienda *online* de la empresa Recambios Aranda se aplican también a la gráfica del número de pedidos realizados para los años 2015 a 2024 (ver ilustración 11).

**Ilustración 11: Número de pedidos realizados en [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).**

### Número pedidos



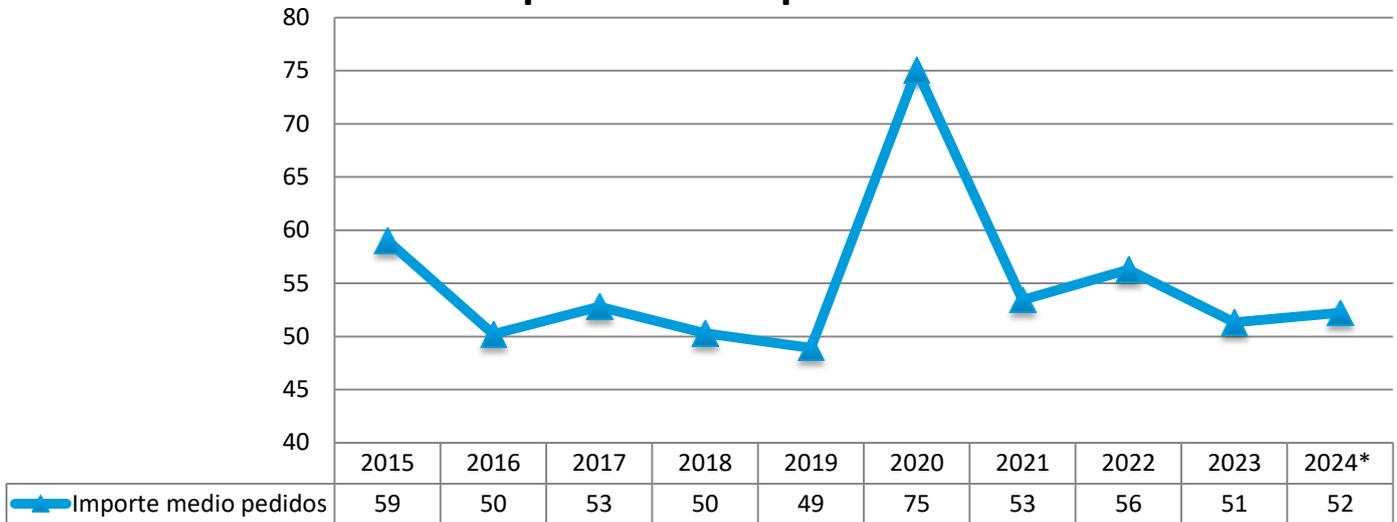
**Fuente: Elaboración propia (2024)**

De la misma manera que se observa una tendencia creciente en el volumen de facturación en los años 2015-2020 en el caso del número de pedidos se repite esta tendencia (ver ilustración 11).

Para el año 2021 la caída en el número de pedidos no es tan pronunciada como la vista en el volumen de facturación y se mantiene a la baja en el 2022. Pero sí que se repite la situación de estabilidad promedio en los 4 años posteriores a la pandemia.

Ilustración 12: Importe medido de pedidos recibidos en [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).

## Importe medio pedidos



Fuente: Elaboración propia (2024)

En la ilustración 12, que recoge los datos de importe medio por pedido, se observa que hay una tendencia estable con un pedido medio promedio en torno a los 53-55 € (en función de si tenemos o no en cuenta el dato que se sale de la escala del año 2020, que como ya se ha explicado en los anteriores gráficos se debe a la situación excepcional derivada de la pandemia).

Si este dato lo comparamos con el que ya se recogía en el apartado donde se describe el marco teórico en cuanto al estudio realizado por IAB Spain (2024) con los datos relativos al año 2023 el importe medio por pedido resulta un poco bajo con respecto a la media del comercio electrónico, puesto que este dato promedio se asciende para el año 2023 a 69 € y en Recambios Aranda para ese mismo año se observa que está en 51 €, lo que supone 18 € menos por pedido.

Como conclusiones generales a la vista de las gráficas mostradas en los apartados previos podemos destacar:

- Mejorar la experiencia de los clientes en la tienda *online* supondrá una mejora en la satisfacción de los clientes que fidelizará a los mismos haciendo que repitan o incrementen sus compras en la tienda *online*.
- La facturación se ha estabilizado en los últimos años (especialmente en el periodo 2021-2024) y es necesario abordar cambios y diseñar una estrategia para conseguir volver a la senda del crecimiento sostenido.

- El importe medio por pedido resulta bajo con respecto a la media del comercio electrónico, resulta necesario mejorar el importe de los carritos de los clientes. Es altamente recomendable implementar una estrategia orientada a mejorar esta cifra.

### 3.4 Diagnóstico de la tienda *online*

Las claves del éxito en *e-commerce* son el tráfico (cuantos más visitantes, más posibilidades de vender) y la conversión (es decir, que las visitas se materialicen en ventas).

Un diseño *web* centrado en el cliente y en mejorar su experiencia de usuario o UX son muy importantes para mejorar la conversión de una tienda *online*. Nos habla Canal (2023) en un artículo publicado en el *blog* de IEBS sobre el Diseño Centrado en el Usuario (DCU) y lo define como “*una metodología que se enfoca en el usuario y sus necesidades durante todo el proceso de diseño*”, además destaca entre sus ventajas e importancia que “*puede mejorar la experiencia del usuario en tu sitio web, lo que a su vez puede aumentar el tiempo de permanencia en tu sitio y reducir la tasa de rebote*”.

Debemos prestar especial atención a los siguientes factores:

- Usabilidad
- Accesibilidad
- Diseño orientado
- Analítica *web*

El diseño y la usabilidad convierten usuarios en clientes. Con el objetivo de determinar cómo se encuentra la tienda *online* [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) y cómo podemos mejorar las cifras de conversión se realiza un análisis de los siguientes puntos para confeccionar un diagnóstico de la situación:

- Diseño de la tienda y configuración y disposición de los elementos que forman parte de la misma.
- Surtido de productos, las categorías y familias que configuran el catálogo.
- Elementos de comunicación y marketing (*banners*, ficha de productos, *blog*, *newsletter*, etc.)
- Revisión de la Experiencia del Cliente al realizar una compra en la tienda *online* de [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).

Analizamos en detalle cada uno de los puntos mencionados a continuación.

### 3.4.1 Diseño de la tienda, configuración y disposición de los elementos.

La tienda *online* de la empresa Recambios Aranda se dedica a la comercialización de piezas, recambios y accesorios para el automóvil por toda España. Los usuarios que acceden a la tienda en su página principal encuentran los siguientes elementos:

- En la parte superior:
  - El logotipo de Recambios Aranda a la izquierda.
  - Buscador en la parte superior ubicado en la zona central.
  - Atención al cliente, Mis favoritos, Mi cuenta y carrito a la derecha.
- Las categorías y subcategorías de productos con iconos identificativos.
- Área de *banners* con promociones y novedades.
- Productos destacados y de temporada.
- Enlace al *blog* con noticias y novedades del sector.
- Carrusel con todas las marcas que trabajan.
- Resumen de las últimas reseñas de clientes.
- Suscripción a la newsletter.
- En la parte del pie de página se encuentra toda la información que puedan necesitar para realizar sus compras los usuarios y clientes:
  - Información: contacto, envíos y devoluciones, condiciones generales, preguntas frecuentes y mapa *web*.
  - Sobre nosotros: quiénes somos, *blog*, aviso legal, política de privacidad y de *cookies*.
  - Mi cuenta: acceso a mi cuenta, mis pedidos, mis datos y mis direcciones.
  - Más buscados: listado con las categorías de productos más buscados.
  - Enlaces a redes sociales, formas de pago seguras y datos de contacto.

Al acceder en cada categoría (ver ilustración 13) encontramos una página donde en un primer vistazo se observan las distintas subcategorías acompañadas de una imagen descriptiva. A continuación encontramos un botón para filtrar los resultados y tres opciones para la visualización de los productos.

Ilustración 13: Ficha ejemplo de categoría de productos en [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).

**Acc. Exterior**

  
Deflectores de Aire

  
Fundas Cubrecoche Interior / Exterior

  
Escobillas Limpiaparabrisas

  
Baúles, Portabicicletas y Esquí

  
Decoración y Personalización

  
Tapacubos de Rueda

  
Accesorios para Ruedas

  
Garaje y Parking

Filtrar resultados      Mostrados 24 productos de 1260      Selección recomendada



**Bosch Aerotwin - Juego Limpiaparabrisas Premium**

32,95€ ~~44,95€~~

Juego de escobillas limpiaparabrisas gama BOSCH Aerotwin...

**AÑADIR**



**Juego 2 limpiaparabrisas Metálicos. Modelo estándar.**

17,95€

Escobillas limpiaparabrisas para coche y furgón...

**AÑADIR**



**Juego 2 Limpiaparabrisas Premium. Modelo flexible multiclip**

24,95€

Escobillas limpiaparabrisas para coche y furgón...

**AÑADIR**



**Escobilla Limpiaparabrisas Bosch Aerotwin - Brazo tipo gancho - Varias Medidas**

Desde 19,80€

Escobilla limpiaparabrisas Bosch Aerotwin. Mayor limpieza y visibilidad...

**AÑADIR**



**Renault Trafic / Opel Vivaro / Fiat Talento 2014-actualidad Deflectores de Aire - Juego**

Desde 69,95€

Deflectores Renault Trafic, Opel Vivaro y Fiat Talento de 2014 a 2020. Elige modelo.

**AÑADIR**

Fuente: [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) (2024)

Como se observa en la ilustración 13 el listado de productos de cada categoría o subcategoría muestra los siguientes elementos y características:

- Imagen de buena calidad
- Puntuación con estrellas
- Nombre del producto en negrita
- Precio bien visible
- Breve descripción del producto
- Botón de añadir al carrito

### 3.4.2. Surtido de productos, las categorías y subcategorías que configuran el catálogo.

El *e-commerce* [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) cuenta con un amplio surtido de productos, en total cuenta con 5140 referencias dadas de alta en la *web* que están divididas en 13 categorías (ver ilustración 14):

Ilustración 14: Lista de categorías de producto de la tienda [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es)



Fuente: [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) (2024)

- **Mantenimientos**

En esta categoría encontramos las siguientes subcategorías de productos: aceites para motor; líquido de frenos, dirección e hidráulicos; aditivos y mejorantes; anticongelantes y refrigerantes; limpieza y *detailing*; ambientadores y aromas; adhesivos, selladores y masillas; herramientas para mantenimiento.

- **Accesorio exterior**

Esta categoría se divide en las siguientes subcategorías de productos: deflectores de aire; fundas cubrecoche (interior y exterior); escobillas limpiaparabrisas; baúles, portabicicletas y portaesquíes; decoración y personalización; tapacubos de rueda; accesorios para ruedas; garaje y parking.

- **Accesorio interior**

En esta categoría encontramos las siguientes subcategorías de productos: alfombras (moqueta y goma); fundas de asiento; fundas de volante; pomos de palanca; espejos auxiliares; almohadillas y cubrecintos; organización y confort; zona infantil; zona mascotas; accesorios mecánicos.

- **Matrículas**

Esta categoría se divide en las siguientes subcategorías de productos: placas de matrícula metálicas; placas de matrícula acrílicas; señalización en vehículos; placas y normativa transporte.

- Eléctricos

En esta categoría encontramos las siguientes subcategorías de productos: baterías y accesorios; cargadores de batería; FERVÉ cargadores profesionales; arrancadores de batería; equipamiento eléctrico; conexiones eléctricas 12/24V.

- Iluminación

Esta categoría se divide en las siguientes subcategorías de productos: lámparas halógenas; faros y pilotos auxiliares; iluminación *Xenon*; iluminación *LED*.

- Molduras y perfiles

En esta categoría encontramos las siguientes subcategorías de productos: burletes PVC y goma; gomas de estanqueidad; molduras y cintas autoadhesivas; perfilería para lunas y cristales.

- Seguridad

Esta categoría se divide en las siguientes subcategorías de productos: transporte, carga y sujeción; cinturones y anclajes; antirrobo; bidones de combustible; emergencia en carretera; EPIs y salud laboral.

- Equipamiento

En esta categoría encontramos las siguientes subcategorías de productos: transporte, remolque y *caravaning*; multimedia; antenas y adaptadores de radio; ferretería y suministros.

- Taller

Esta categoría se divide en las siguientes subcategorías de productos: herramientas profesionales; mobiliario para garaje y taller; gatos y elevadores; herramienta manual; útiles profesionales para taller.

- Carrocería

En esta categoría encontramos las siguientes subcategorías de productos: paragolpes; rejillas; aletas; frentes y traviesas; capots; faros principales; pilotos e intermitencias; espejos; silenciosos y escapes; varios de carrocería.

- Moto

Esta categoría se divide en las siguientes subcategorías de productos: baterías para moto y *quad*; aceites para moto, *scooter* y *quad*; aditivos para moto; mantenimiento y cuidados para moto.

- Categoría estacional (Primavera, Verano, Otoño e Invierno)

En esta categoría se encuentran distintas subcategorías de productos estacionales en función de la época del año.

### 3.4.3 Elementos de comunicación y marketing.

En este apartado realizamos un repaso por los elementos de comunicación y marketing utilizados por la empresa Recambios Aranda:

- *Banners* y anuncios en la *web*

En la página principal de la tienda, la llamada *home* en el argot de internet, se observa un espacio destacado a los *banners* con información de novedades y productos. Aunque la intención es correcta se observan muchos cambios de estilo tanto en imágenes como en tipografías.

Se recomienda definir una guía de estilo de cara a mejorar la imagen que reciben los clientes al visitar la tienda y el impacto de los *banners* en la consecución de ventas.

- *Blog*

La empresa cuenta con un *blog* alojado en el sitio *web* como un apartado más de la misma, y con otro externo en la URL [www.kilometrosporhora.es](http://www.kilometrosporhora.es).

La frecuencia de publicación no es periódica, pero las publicaciones son interesantes: de noticias relacionadas con el sector, recomendaciones para ser mejor conductor para tu coche, así como novedades y promociones en la tienda *online*.

Algunas de las publicaciones cuentan con cientos de visualizaciones, se recomienda analizar las publicaciones más exitosas y definir un plan de comunicación en esa línea.

En la tienda *online* se hace referencia al *blog* externo y la estrategia correcta a seguir sería la de atraer tráfico a la tienda desde el *blog* y no al *blog* desde la tienda, por

ello se recomienda quitar las referencias al *blog* externo de la tienda de Recambios Aranda.

- Ficha de producto

En cada ficha de cada producto podemos encontrar los elementos que se observan en la ilustración 15:

Ilustración 15: Ejemplo de ficha de producto en [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es)



Más en Respaldos y protectores de asiento (← →)

### Respaldo Cubre Asiento Capitán América. Color Azul

**21,95€**

IVA incluido  
Compra 2 ó más por **18,95€** cada uno y ahorra un 14%  
★★★★★ (0 Opiniones)

Respaldo cubre asientos de color azul. Protector con diseño de logo Capitán América. Modelo de poliéster con foam acolchado de 9mm. Muy comfortable. Cubre asiento grande: protege asiento, respaldo y cabecero. Lavable. Fácil colocación con hebillas

Azul Color

1 AÑADIR AL CARRITO

En stock (¡Disponibilidad inmediata. Pídelo ya!)

♥ AÑADIR A FAVORITOS

🛒 VER GASTOS DE ENVÍO

Recibe tu compra antes de pagar **seQUIA** e-info

Code: CAPA102

Más en Respaldos Ergonómicos

**MARVEL**

Fuente: [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) (2024)

- Foto de portada de producto.
- Carrusel de imágenes.
- Nombre de producto resaltado en negrita.
- Precio final con IVA incluido bien visible.
- Promociones.
- Reseñas de producto.
- Breve descripción.
- Opciones de personalización.

- Selector de cantidad.
- Botón de añadir al carrito.
- Disponibilidad del producto.
- Información sobre gastos de envío.
- Código de producto.
- Marca.
- Productos similares.

Además de todos los elementos comentados en la parte inferior de la ficha de cada producto se encuentra una descripción más extensa donde se describen todas las características y funcionalidades del producto de forma completa, que en ocasiones se acompañan de fichas técnicas o vídeos con instrucciones de mantenimiento y montaje.

- SEO / SEM

Se trata de dos estrategias para posicionar correctamente los productos en buscadores, por un lado tenemos el SEO o Posicionamiento orgánico en buscadores y por otro el SEM que es posicionamiento de pago a través de anuncios.

La estrategia de la empresa Recambios Aranda desde el inicio ha sido de apuesta clara por el SEO optimizando siempre desde la definición de los productos de la tienda *online* todos los elementos necesarios (palabras clave o *keywords*, meta título y descripción) para posicionarlos correctamente en las búsquedas orgánicas del buscador de Google.

Si bien es cierto que se ha realizado alguna campaña SEM a través de *Google AdWords* no se ha realizado un seguimiento periódico y posterior análisis por falta de medios humanos para llevarlo a cabo.

- *Newsletter*

La empresa no cuenta con una *newsletter* periódica que enviar a los clientes que se han registrado a través de la tienda. Bien gestionado puede ser un elemento que atraiga o recuerde a potenciales clientes lo que se vende, las novedades o promociones para incentivar las ventas.

- Redes sociales

Recambios Aranda cuenta con perfiles en las principales redes sociales: Facebook, Instagram y X (antes conocida como Twitter):

- En Facebook tiene 3457 seguidores.
- En Instagram, 3537 seguidores y 329 publicaciones.
- En X tiene 1164 seguidores.

Las publicaciones cuentan con visualizaciones pero no tienen mucho *engagement* con los seguidores, es decir, los *post* cuentan con pocos '*me gusta*' y comentarios.

### 3.4.4 Revisión de la Experiencia del Cliente.

Retomaremos en este punto lo que vimos en el epígrafe 2.1 dedicado al marco teórico definiendo a continuación los puntos de contacto o *touch points* del cliente con el objetivo de confeccionar y analizar el *Customer Journey Map* para la tienda *online* [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es).

El potencial cliente atraviesa una serie de pasos hasta convertirse en cliente y, si todo va bien, en promotor de la marca:

- Descubrimiento: En este punto el potencial cliente (o *prospect*) en algunos casos ni siquiera sabe que necesita el producto, o lo sabe pero aún no ha encontrado lo que busca o no tiene decidido que lo va a comprar. Es el momento en que dará con la información de la marca, bien a través de Redes Sociales, el *blog* u otra *web* externa, o bien a través de búsquedas de información en línea y nos encuentre a través de Google u otros buscadores.

Es un momento importante para captar la atención, mostrar los beneficios y funcionalidades del producto que le interesa y las características de la empresa para satisfacer sus expectativas.

- Consideración: En esta fase ya está ciertamente interesado y busca información que respalde su decisión de comprar en la tienda donde lo ha visto. Aquí será crucial que el diseño de toda la *web* centrada en mejorar la experiencia de usuario y que toda la información que encuentre sea profesional, relevante y de su interés. Debe despertar su confianza, encajar en sus expectativas y satisfacer sus necesidades.

Las reseñas que hayan dejado otros clientes de la empresa son un punto importante que dotará de herramientas a nuestro potencial cliente para decidir que nuestra empresa le ofrece la mejor alternativa.

- **Decisión:** El potencial cliente ha decidido convertirse en nuestro cliente porque todo lo que ha visto le ha convencido y le ha resultado de su interés. Debemos prestar especial atención en este punto para que nada le desvíe de su objetivo: realizar el pedido en la tienda.

Es de vital importancia en esta fase que el proceso de compra sea sencillo sin muchos pasos, que las condiciones de envío, los plazos de entrega y las formas de pago se adapten a las necesidades y expectativas que tiene el comprador. Implementando una oferta variada y de calidad para que los compradores tengan donde elegir supondrá la diferencia entre cerrar ventas o altas tasas de carritos abandonados.

- **Retención:** Una vez que el cliente realiza el pedido, el procedimiento de tramitación del mismo debe funcionar como un reloj para que lo reciba dentro del plazo previsto (preferiblemente antes), sin ningún contratiempo y en perfectas condiciones.

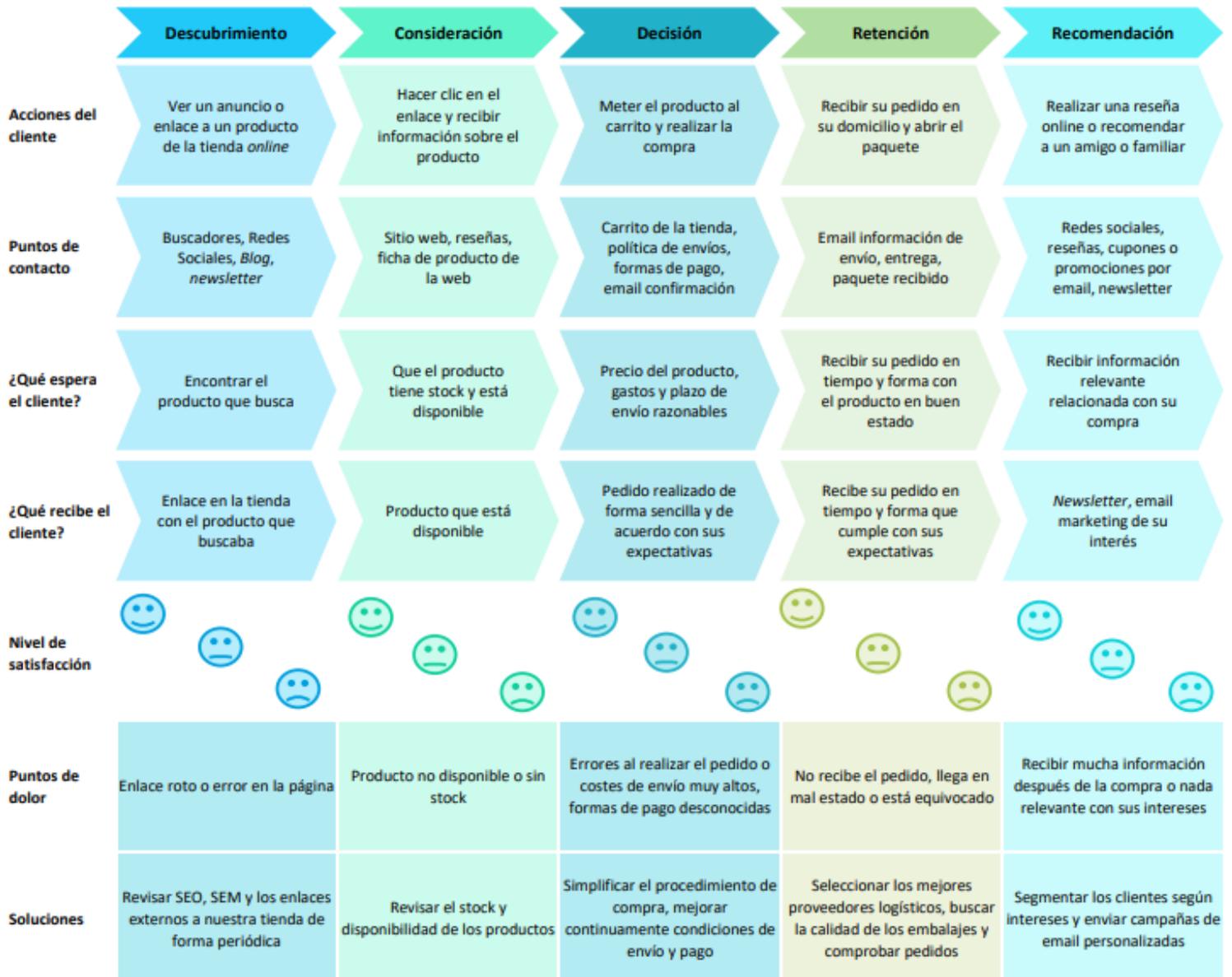
La comunicación en este punto es crucial para seguir generando confianza en nuestro cliente, ya que hasta que no recibe el pedido no tiene forma de saber lo que está pasando a no ser que se lo contemos puntualmente. Los emails de confirmación de pedido y los de pedido en camino o los que avisan de la entrega próxima son una herramienta poderosa para transmitir tranquilidad al cliente que está esperando la recepción del pedido que, en muchos casos, ya ha pagado.

El embalaje y el *packaging* también comunican y transmiten imagen de marca al cliente que al no entrar en contacto directo con el vendedor no tiene muchas ocasiones de percibir los valores de la empresa.

- **Recomendación:** Todo el trabajo que se ha realizado en superar las expectativas del cliente en todas las fases previas cristaliza aquí si lo hemos hecho correctamente. Un cliente satisfecho por encima de lo que esperaba compartirá su experiencia en redes sociales, o lo contará a amigos y familiares. Esta publicidad no se puede pagar con dinero, ya que la satisfacción y la confianza de una persona que se lo cuenta a su grupo de confianza es el mejor anuncio, *banner* o comercial que pueda tener una empresa.

A continuación en la ilustración 16 repasamos la experiencia del cliente con el diseño visual del *Customer Journey Map*.

Ilustración 16: *Customer Journey Map* para [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es)



Fuente: Elaboración propia (2024)

---

## 4. Recomendaciones y oportunidades de mejora

---

A partir del análisis realizado en el marco teórico y el diagnóstico de la tienda *online* realizado en anteriores apartados de este trabajo, en este epígrafe se pretende recoger una serie de recomendaciones y oportunidades de mejora cuya implantación redundará en una mejora de la calidad de la Experiencia del Cliente con el comercio electrónico de la empresa Recambios Aranda.

### 4.1 Diseño de la tienda *online* centrado en mejorar la experiencia de usuario:

- Rediseñar los iconos de las categorías principales:
  - Utilizar como máximo dos colores, se recomienda que sean los mismos del logotipo de la empresa para darle una imagen más limpia y profesional.
  - No emplear texto en el diseño de los iconos en la medida de lo posible, en tamaños tan pequeños ensucia el resultado final y no aporta nada.
- Comprobar que todas las imágenes e iconos que aparecen muestran etiqueta con su título o descripción. Esto ayuda a que la página sea más accesible.
- Definir una guía de estilo y una plantilla para el diseño de los *banners* y otros elementos:
  - Emplear imágenes y tipografías que transmitan el mensaje concreto pero que guarden homogeneidad entre ellas y con el propio diseño de la tienda.
  - No emplear más de dos tipografías distintas en un mismo *banner* o elemento gráfico.
  - Prestar especial atención a la composición y a la situación de los elementos como botones, textos y flechas, que no queden superpuestos o tapados.
- A lo largo de la página *web* se hace referencia a dos *blogs*, uno que está en la propia *web* y uno externo, se recomienda no sacar a los clientes de la *web* hacia el *blog* externo y utilizar éste con el objetivo de atraer tráfico a la tienda y no al revés.

- Definir una guía de estilo para las fichas de producto:
  - Definir un formato o guión de lo que debe aparecer en cada descripción de producto empleando siempre un tipo de lenguaje similar (ni excesivamente técnico ni excesivamente coloquial) que se recomienda que sea profesional y amable.
  - Utilizar siempre el mismo tipo de letra: legible, con buen contraste con el fondo y de un tamaño adecuado.
  - No abusar de negritas, cursivas o subrayados.
  - Prescindir de los resaltados de color.
- Fotos de productos:
  - Se recomienda utilizar un mismo tamaño para todas las fotos de producto aunque esto suponga añadir más fondo, le dará armonía visual y homogeneidad al catálogo de productos.
  - En la medida de lo posible, se recomienda modificar todas las que tengan fondo por fotos sin fondo que hacen que el conjunto resulte más profesional y también que se centre la atención en lo importante, el producto.
  - Retirar las marcas de agua y elementos que distraigan la atención de la foto de producto.
- Optimizar el tiempo de carga de la tienda *online* procurando siempre que sea lo más ágil posible.
- Mejorar continuamente el proceso de compra para simplificarlo al máximo.

#### 4.2 Mejoras en *packaging* y embalaje

Uno de los momentos cruciales de la relación con el cliente desde una tienda *online* es la recepción del pedido, es por ello que se recomienda mimar especialmente este punto de contacto para conseguir sorprender al cliente:

- Utilizar cajas de cartón reciclado y de buena calidad.
- Aprovechar el *packaging* para comunicar imagen de marca:
  - Cinta de embalaje o fleje con colores o diseños corporativos.

- Utilizar pegatinas de frágil o urgente con diseño personalizado.
  - Pegatinas de envío con el nombre y dirección del cliente bien visible.
- Al abrir el paquete:
  - Debe ir el producto perfectamente protegido, pero se ha de notar también que se ha puesto cariño al embalarlo.
  - Además de la documentación de venta incluir información personalizada del producto que el cliente pudiera necesitar para su montaje o mantenimiento.
  - Incluir detalles que sorprendan al cliente al recibir el paquete: unas pegatinas para el coche, un ambientador, pequeños accesorios o una ficha donde apuntar los mantenimientos.
  - Aprovechar para solicitar una reseña o *feedback* a través de las redes sociales, enviando un cupón de descuento para la siguiente compra como agradecimiento al tiempo dedicado.

### 4.3 La comunicación con el cliente

La *web*, el *blog*, el email, las redes sociales y toda la comunicación telefónica o por mensajería también nos ayudan a posicionarnos en la mente del cliente como una empresa con unos determinados valores en la que se puede confiar. Es importante por tanto cuidar mucho lo que se dice y sobre todo cómo se dice.

- En la tienda *online*: Emplear un tono amigable y amable, sencillo y comprensible, a la vez que profesional.
- Envío de emails: todos los que sean imprescindibles y al grano.
  - Email al registrarse como cliente: dando la bienvenida, presentando la tienda y la empresa. Incluir un cupón de descuento de bienvenida.
  - Email al realizar un pedido: es importante que sea inmediato, genera tranquilidad y confianza. Debe incluir toda la información

relevante en cuanto al pedido, la fecha de entrega y datos de contacto por si surgen dudas o problemas.

- Email al enviar el pedido: con los datos del transportista, la fecha de entrega en su domicilio y qué hacer si surgen problemas.
- Email post-pedido: para evaluar su satisfacción con el mismo y recordarle los medios de contacto en caso de dudas o problemas.
- Email de carrito abandonado: este cliente ya tomó la decisión de realizar la compra, enviarle un recordatorio 24-48 horas después para recordarle que no completó el pedido, los datos de contacto para dudas o problemas que le hayan surgido y un cupón de portes gratis o descuento para incentivar la finalización del pedido.
- Campañas de *email marketing* o *newsletter*:
  - La empresa cuenta con un buen número de usuarios registrados en su tienda, se recomienda explotar esta información para realizar envíos de campañas de email con promociones, presentando novedades.
  - Debe resultar del interés de los usuarios registrados. Especial atención a la periodicidad y no caer en el *spam*.
  - Emplear un tono cercano, amable y atractivo que invite a leer el contenido del correo electrónico.
- Por teléfono, *WhatsApp* o *Telegram*:
  - Emplear un tono amigable y cercano, que se note que es una persona quien lo está atendiendo.
  - Ser amable, empático y resolutivo.
  - Responder todas sus dudas de la mejor manera posible y siempre de forma ágil y directa.
  - No discutir con los clientes aunque no tengan razón, procurar explicar todo de manera sencilla y dando los motivos que ocasionan las decisiones.
  - Disponer de una parte del presupuesto de marketing para resolver conflictos de manera satisfactoria para el cliente.

- A través de redes sociales:
  - Comunicar siempre en positivo, de manera cercana, amigable y amable.
  - Emplear mensajes directos que llamen la atención de la audiencia.
  - Diseñar un plan de redes para definir una estrategia y posteriormente analizar sus resultados y el cumplimiento de objetivos.
  - No publicar por publicar.
- En el *blog*:
  - Lo primero será definir una estrategia de publicación periódica con información de interés para atraer tráfico a la *web*.
  - Eliminar las referencias al *blog* externo de la *web*: el objetivo es atraer tráfico hacia la *web*, no sacarlos de la tienda hacia el *blog*.
  - Emplear un lenguaje técnico pero sencillo y amigable. Que apetezca leer más sobre el tema.
  - Crear comunidad compartiendo los *post* a través de las redes sociales de la empresa.
  - Utilizar imágenes impactantes y que sugieran una rápida asociación con el tema de que se trate.

#### 4.4 Medición y análisis

Para entender, satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas es necesario medir continuamente y analizar las tendencias con el objetivo de evaluar y testar las estrategias implementadas.

Entre las KPI (*Key Performance Indicator*) más importantes destacamos las siguientes:

- NPS (ver epígrafe 2.2 para su cálculo)
- Valoración media reseñas (ver epígrafe 3.2)
- Volumen de facturación
- Número de pedidos

- $\text{Importe medido por pedido} = \text{Ventas} / \text{Número de Pedidos}$
- $\text{Margen bruto medio del pedido} = \text{PVP} / \text{Coste}$
- $\text{Tasa de conversión} = \text{Ventas} / \text{Visitas}$
- $\text{Ratio de clics o CTR} = \text{Clics} / \text{Impresiones} \times 100$
- $\text{Tasa de fidelización} = \text{Usuarios que repiten} / \text{Nuevos usuarios}$
- $\text{Tasa de rebote} = \text{Número de abandonos} / \text{Número de visitas}$
- $\text{Carritos abandonados} = \text{Compras} / \text{Productos agregados}$
- $\text{Artículos por pedido} = \text{Número de artículos} / \text{Número de pedidos}$
- Productos más vendidos
- Productos que dejan mayor margen de beneficio
- Tiempo medio de entrega de pedidos
- Número de veces que un producto se agrega al carrito
- Tiempo medio por sesión
- Tiempo de carga de la página
- Número de quejas recibidas
- Tiempo de resolución de quejas

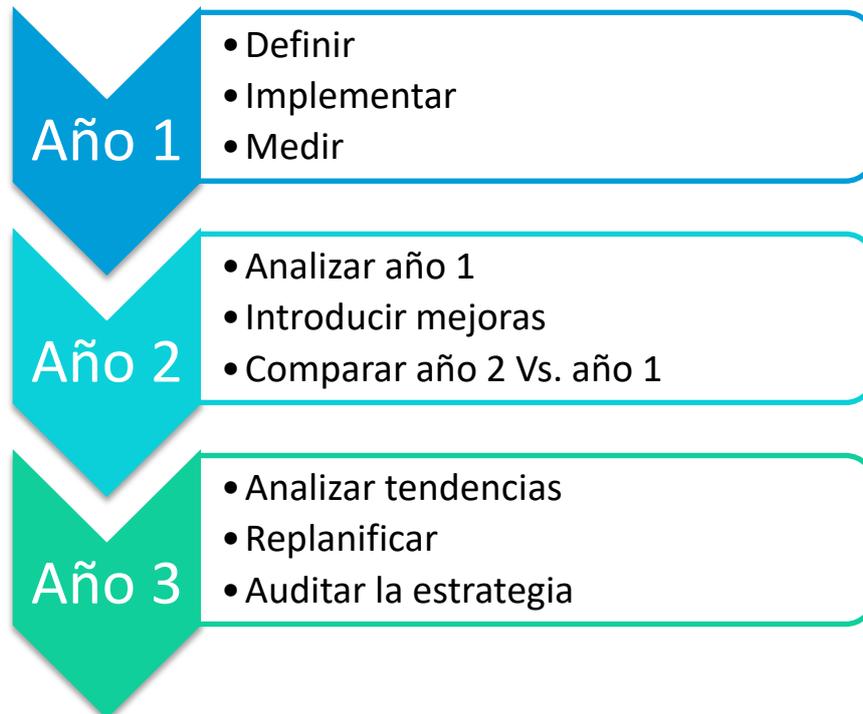
Se recomienda medir y actualizar todos los indicadores semanalmente, así como realizar un análisis comparativo de forma mensual, trimestral y al finalizar cada año natural.

Con las conclusiones que se extraigan de los datos analizados y la comparativa entre periodos se realizarán los ajustes necesarios para continuar mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, con el objetivo puesto en superar las expectativas, sorprender y así mejorar la Experiencia del Cliente.

## 5. Plan de Acción Estratégica

Una vez analizado el marco teórico, realizado el diagnóstico de la tienda *online* y con los resultados, conclusiones y recomendaciones de los epígrafes anteriores plantearemos en este apartado un plan de acción estratégica a 3 años para la tienda *online* de la empresa Recambios Aranda (ver ilustración 17).

Ilustración 17 Cronograma de implantación del Plan de Acción Estratégica



Fuente: [www.recambiosaranda.es](http://www.recambiosaranda.es) (2024)

### 5.1 Primer año

#### Definir

Tras realizar el análisis previo de la situación procedemos en esta fase a definir la estrategia a seguir, así como los indicadores o KPI que vamos a medir para realizar el seguimiento y análisis.

En el epígrafe dedicado a las recomendaciones se incluyen una serie de cambios y propuestas de mejora orientados a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, así como también unos KPI para medir y evaluar estos niveles de calidad y satisfacción.

## **Implementar**

Tras el paso previo de definir la estrategia en función de los objetivos propuestos se implementarán los cambios y recomendaciones para mejorar los niveles de calidad y satisfacción.

En esta fase es muy importante que las decisiones que se tomen se implanten de forma transversal y que todos los empleados las apliquen de forma homogénea para que no existan divergencias entre el servicio de unos clientes u otros por el hecho de haber sido atendidos por diferentes empleados.

## **Medir**

Para mejorar cualquier proceso es necesario medir, medir y medir. Los datos nos dan información sobre el estado y evolución de aquello que medimos, esta información es crucial a la hora de tomar decisiones encaminadas a mejorar o introducir cambios.

Tan importante es medir como el posterior análisis y evaluación de los datos, se debe también comparar los datos entre periodos y evaluar tendencias o datos discordantes.

## **5.2 Segundo año**

### **Analizar el año 1**

Con todos los datos del primer año de funcionamiento e implementación y todos los datos medidos, procedemos a realizar un análisis profundo mensual, trimestral y del año completo en busca de información relevante que nos ayude a tomar decisiones para el año 2.

Datos que se salen de lo habitual por arriba o por debajo de la media nos pueden dar pistas de qué debemos seguir haciendo o qué debemos dejar de hacer.

Realizar un análisis detallado de todas las quejas recibidas, el tiempo que llevó su resolución y la solución aportada también nos ayudará a mejorar la calidad del servicio y la atención a los clientes. Es cuando hay problemas y cómo se gestionan cuando una empresa se juega su reputación.

### **Introducir mejoras**

Tenemos datos de un año completo y los hemos analizado con detalle, en esta fase hay que tomar decisiones para introducir mejoras y cambios en la estrategia

descartando aquello que no ha funcionado o que los clientes no han valorado suficientemente y sustituyéndolo por aquello que sí funciona e incide positivamente en la satisfacción de los clientes.

Para superar las expectativas de los clientes debemos ir un paso por delante y conocer con detalle todos aquellos aspectos que suponen puntos de dolor o conflicto en su contacto con la empresa e irlos resolviendo paulatinamente.

### **Comparar el año 2 Vs. el año 1**

Con todos los datos que hemos medido en este segundo año estamos en disposición de analizar la situación en la que se encuentra la empresa en este segundo año con la estrategia de enfoque en el cliente. Se debe analizar en detalle los resultados de las mediciones de datos y posteriormente comparar con los obtenidos en el año 1.

Tenemos los datos de los dos años y tenemos los cambios que hemos introducido en el año 2, es momento de poner en contraste la información obtenida y ver si los cambios han resultado favorables, o en cambio no han supuesto diferencia, o incluso ha empeorado la situación.

## **5.3 Tercer año**

### **Analizar tendencias**

En esta fase es importante analizar las posibles tendencias que vayan surgiendo tanto en los dos años previos, como la comparativa mes a mes y trimestre a trimestre.

Observar los datos y analizar las causas que los motivan nos darán información relevante para poder seguir mejorando la estrategia de CX. Es importante a la hora de analizar los datos que se incluya información sobre los cambios y el momento en que se han introducido para determinar la incidencia que hayan podido tener en mejoras o empeoramientos de tendencia o si no han tenido ninguna incidencia relevante.

### **Replanificar**

Con toda la información de los dos años previos y la comparativa entre datos y causas se debe ahora evaluar punto por punto de la estrategia y definir qué puntos se quedan o sobre los que se incidirá con mayor profundidad porque funcionan y qué puntos descartamos, bien porque no están funcionando, bien porque no resultan rentables.

En esta fase tendremos una estrategia bastante bien ajustada para el logro de los objetivos planteados

### **Auditar estrategia**

A la vista de un horizonte temporal de tres años en funcionamiento y toda la información obtenida a partir de los datos y KPI que hemos medido es el momento de realizar una auditoría en profundidad y evaluar si las estrategias están funcionando, son rentables y aportan beneficios a la empresa.

Con la auditoría pretendemos conseguir tener mayor información sobre la calidad de la estrategia y su influencia en la empresa para la consecución de sus objetivos. Es importante evaluar la estrategia seguida a lo largo de estos tres años con el objetivo de decidir si continuamos por este camino de la búsqueda de la excelencia en la Experiencia del Cliente.

---

## **6. Resultados y conclusiones**

---

Como le dijo el Maestro Yoda al joven padawan Luke Skywalker en la mítica película de la saga Star Wars *“hazlo o no lo hagas, pero no lo intentes”*. Es uno de los mejores lemas que se pueden aplicar a la hora de introducir cambios en la estrategia de una empresa. O en la vida.

El cambio de mentalidad debe partir desde arriba del organigrama a la hora de implementar correctamente una estrategia de Experiencia del Cliente, poniendo al cliente en el centro de las decisiones, pensando en perseguir el efecto *wow* que deje sus expectativas cubiertas y superadas. Hay que hacerlo, y es importante hacerlo bien. El cambio debe ser transversal y debe incorporarse a todos los aspectos del día a día de la empresa, involucrados directa o indirectamente con el cliente. Además debe implicar a todos los empleados para que funcione correctamente.

Orozco (2016) asegura que hay que ofrecer *“experiencias que permitan al cliente obtener lo que quiere, de la manera más fácil posible, y sorprendiéndole positivamente (WoW)”*.

La tienda en línea de la empresa Recambios Aranda cuenta con una amplia selección de productos en su catálogo, ofrece precios competitivos en el mercado, cuenta con formas de envío y pago variadas y de calidad. Por todo ello dispone de una buena

reputación *online* ya que sus clientes respaldan la empresa, sus productos y la atención recibida dándoles una nota media de 4,8 en las reseñas.

El punto de partida es bueno, pero hay que seguir dando pasos hacia delante para crecer y mantener el nivel de satisfacción por encima de la media. A la vista de todos los datos analizados y según lo visto en el marco teórico de este trabajo es el momento de cambiar la visión de la empresa de una empresa que vende productos de manera correcta a una empresa centrada en el cliente y en satisfacer sus necesidades más allá de lo que esperan.

Implantar una estrategia de *Customer Experience* o CX con enfoque en el cliente será crucial para crecer y dar un cambio de rumbo a la empresa adaptándola a las necesidades actuales de los clientes y usuarios de un mercado tan cambiante y exigente.

Con el objetivo de ayudar a implementar esta estrategia de Experiencia del Cliente en el seno de la empresa Recambios Aranda en los anteriores epígrafes se han planteado recomendaciones, oportunidades de mejora y un plan de acción estratégica donde se abordan punto por punto todas las etapas a seguir para cumplir el objetivo de la excelencia en la satisfacción del cliente. Que el cliente sea el eje sobre el que gira todo el engranaje empresarial.

En conclusión y como resumen para conseguir mejorar la CX debemos implementar las siguientes estrategias:

1. Ofrecer una atención personalizada y centrada en el usuario.
2. Incidir en las estrategias de retención y fidelización de clientes.
3. Obtener retroalimentación de nuestra interacción con los compradores.
4. Medir y analizar todos los puntos de contacto con el cliente para valorar su satisfacción.

Emocionar al cliente y emocionarnos con el cliente debe ser el *leit motiv* de la compañía a partir de ahora para conseguir el tan esperado y apreciado “*efecto wow*”.

---

## 7. Bibliografía

---

- Arana, I. (2021). El gasto del 70% de los consumidores depende de la opinión de terceros. *Cinco Días*. Recuperado el día 21 de octubre de 2023 de <https://bit.ly/4bMzP7K>
- Canal, P. (2023). ¿Qué es el diseño centrado en el usuario? Thinking For Innovation. Recuperado el día 4 de mayo de 2023 de <https://tinyurl.com/324ej2ad>
- Carter, R. (2023). La lista definitiva de estadísticas de comercio electrónico para 2024. Findstack. Recuperado el día 6 de diciembre de 2023 de <https://tinyurl.com/2xtjucpn>
- CNMC Data. (2024). Recuperado el día 2 de julio de 2024 de <https://bit.ly/3xTzHWI>
- CNMC. (2024). El comercio electrónico superó en España los 84.000 millones de euros en 2023, un 16,3 % más que el año anterior. Recuperado el día 4 de julio de 2024 de <https://bit.ly/3S3DVBB>
- DEC. (2019) ¿Qué es el *Customer Experience*? Asociación DEC. Recuperado el día 20 de octubre de 2023 de <https://bit.ly/3S5G27K>
- Digitalvar (2024) El poder del NPS. Digitalvar. Recuperado el día 22 de marzo de 2024 de <https://bit.ly/4d0hUM1>
- Fernández de Paredes Alegría, R. F. (2018). *Construyendo experiencias: Customer Experience, la clave para generar rentabilidad y diferenciación*. Felgris Araca.
- Hubspot (2023) Reseñas de Google: qué son, cómo conseguir las y ejemplos. Recuperado el día 26 de junio de 2024 de <https://bit.ly/3Y2MfVO>
- IAB Spain. (2024). Estudio de ecommerce 2024 | IAB Spain. IAB Spain. Recuperado el día 5 de junio de 2024 de <https://bit.ly/4cDHTsJ>
- Infoautonomos. (2023). Analisis DAFO: qué es y ejemplo. Recuperado el día 20 de enero de 2024 de <https://bit.ly/4bHmKg3>
- Naveira, A. (2023). El 90% de usuarios consulta las reviews de negocios locales antes de decidir dónde comprar. Marketing4eCommerce México. Recuperado el día 9 de noviembre de 2023 de <https://tinyurl.com/2btxknt6>

- Orozco, M. Á. (2016). *Customer Experience: La fórmula del éxito para enamorar clientes*. Profit Editorial.
- Reichheld, F. (2007). *The ultimate question: Driving Good Profits and True Growth*. Harvard Business Review.
- Ross, L. (2024). The State of Fake Reviews – Statistics and Trends [Infographic] - Invesp. - Conversion Rate Optimization *Blog*. Recuperado el día 16 de mayo de 2024 de <https://tinyurl.com/6whrxset>
- Salesforce (2023). Por qué es importante la puntuación neta del promotor (NPS) y cómo utilizarla. Salesforce. Recuperado el día 15 de enero de 2024. de <https://sforce.co/3Wmzrsl>
- UDLA (2016). Fidelización: el arte de adelantarse a los clientes. Recuperado el día 22 de julio de 2024 de <https://tinyurl.com/2p9hpu2u>
- Visions, C. (2021). Economía de la experiencia: ¿qué es y para qué sirve? Connecting Visions. Recuperado el día 28 de octubre de 2023 de <https://bit.ly/3y95Fhc>

---

## 8. Anexos

---

En las siguientes hojas se acompaña anexo que contiene listado de reseñas de clientes recibidas por la empresa Recambios Aranda durante los años 2018 a 2024 en las reseñas de Google.

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 01/02/2024 15:56:42 | 2024 | 5                 | Buena comunicación y buen servicio  |
| 04/02/2024 12:00:36 | 2024 | 5                 | 100x100 recomendables   |
| 05/02/2024 07:23:05 | 2024 | 5                 |   |
| 05/02/2024 13:50:23 | 2024 | 5                 | Todo perfecto. Encargué una matrícula y marco para mi clásico y quedó estupenda y me la enviaron en muy poco tiempo. Muchas gracias x todo!!  |
| 07/02/2024 11:48:25 | 2024 | 5                 | La persona que me atendió fue muy atenta. Me explicó como debería proceder para sustituir el producto que adquirí en mi vehículo. Es la primera vez que acudía a este establecimiento pero tengo claro que volveré cuando necesite algun recambio.  |
| 04/03/2024 07:22:56 | 2024 | 5                 |   |
| 04/03/2024 12:42:57 | 2024 | 5                 | Encargué un Aceite ELF -10W40 para gasolina ,han sido super serios y comprometidos con la entrega.<br>Tanto que al siguiente día ya lo tenía en la puerta de mi casa.   |
| 05/03/2024 14:29:23 | 2024 | 5                 | Genial, eficientes, los recomiendo  |
| 07/03/2024 17:35:43 | 2024 | 5                 | Rápidos y formales  |
| 01/04/2024 11:21:33 | 2024 | 5                 | Todo muy fácil y rápido   |
| 01/04/2024 11:23:30 | 2024 | 5                 | Buen trato  |
| 01/04/2024 11:29:03 | 2024 | 5                 | Muy buena atención, y llegó súper rápido el pedido, volveré a comprar en su web! Recomendados 100%  |
| 03/04/2024 17:04:10 | 2024 | 5                 | Muy buen servicio, muy atentos y rápidos  |
| 03/04/2024 18:37:43 | 2024 | 5                 | Excelente trato y comunicación. Me consiguieron una pieza que ni siquiera encontraban los de la casa oficial. Muy recomendable.   |
| 07/04/2024 12:28:11 | 2024 | 5                 | Me a atendido muy bien al artículo que le comente que necesitaba y incluso me explico de que podría ser el problema que podría tener mi coche,lo recomiendo 100x100,un saludo.  |
| 04/05/2024 18:36:33 | 2024 | 5                 | Todo ok, volveré.   |
| 07/05/2024 07:23:57 | 2024 | 5                 | Pedi una matrícula para embarcacion. Son muy amables, responden rápido a mensajes y el envío tardo muy poco. Lo recomiendo  |
| 07/05/2024 17:19:50 | 2024 | 5                 | Empresa muy responsable y de buenas calidades. Recomendable   |
| 02/06/2024 16:11:10 | 2024 | 5                 |   |
| 02/07/2024 07:28:42 | 2024 | 5                 | Una empresa competente...pedí unas matrículas...me lo explicaron todo perfectamente...el paquete empaquetado de lo mejor...y llegó puntualmente...totalmente recomendable...graciass  |
| 02/07/2024 09:03:00 | 2024 | 5                 | Realicé el pedido y me llegó en menos de 24h, muy bien empaquetado, así da gusto pedir cualquier tipo de recambio por internet.   |
| 02/07/2024 18:06:59 | 2024 | 5                 | Da gusto con Cristóbal,su atención es excelente.<br>Totalmente recomendable para cualquier cosa relacionada con el coche, repuestos,matrículas nuevas, accesorios etc.<br>Volveré siempre que necesite algo y se lo recomendaré a mis amigos y familiares.  |
| 04/07/2024 21:18:21 | 2024 | 5                 |   |
| 05/07/2024 09:01:36 | 2024 | 5                 | Encantado con el servicio, atienden muy bien y rápido ( servicio en menos de 24 h ) Recomendable ya que estás en contacto directo si es necesario. En mi caso ha sido por compra de placas de matrícula. ( no es la primera vez ) saludos.  |
| 05/07/2024 14:16:22 | 2024 | 5                 | Envío muy rápido, atención excelente, el producto tiene buenos acabados. Lo recomiendo!   |
| 02/08/2024 10:45:23 | 2024 | 5                 | Muy agradable rápido y eficaz una maravilla de atención   |
| 01/10/2024 09:40:54 | 2024 | 5                 | Muy profesionales y me han resuelto un problema que tenía.  |
| 04/10/2024 09:42:01 | 2024 | 5                 | Profesionales y rápidos. Envío a canarias recibido sin problema alguno  |
| 01/13/2024 10:12:42 | 2024 | 5                 | He comprado unos deflectores de aire para una RAV y todo muy bien, buen producto. Gracias   |
| 01/23/2024 09:09:10 | 2024 | 5                 | Todo correcto,Grandes profesionales 100x100 Recomendable. Sin duda volveré A Hacer mis compras en esta tienda.muchas gracias por la atención recibida   |
| 01/24/2024 09:38:52 | 2024 | 5                 | Lo corriendo al 100 por 100 buen servicio buen trato con el cliente estoy muy satisfecho con el servicio que me han brindado y si tienes algún problema o alguna duda te la resuelven en el momento y el tema de comprar los productos son de buenisima calidad y te llegan hantes de tiempo y buen protegido las cajas de los pedido les seguiré comprando muchas gracias por todo un saludo desde Albacete. |
| 01/24/2024 17:03:59 | 2024 | 5                 | Muy contento con esta compra, recomendable al 100% rápido no, lo siguiente. Gracias   |
| 01/25/2024 11:41:38 | 2024 | 5                 | Todo muy bien . El producto tal cual lo esperado , el personal amable y aunque seleccione el envío más económico y más tardío me llegó en dos días<br>Súper contento  |
| 02/13/2024 08:54:38 | 2024 | 5                 | Las mejores matrículas sin duda alguna. Servicio y trato impecable.   |
| 02/14/2024 16:31:45 | 2024 | 5                 | Muy buen servicio   |
| 02/16/2024 09:13:14 | 2024 | 5                 | Todo genial, producto, servicio y atención, un 10 para recambios Aranda   |
| 02/19/2024 12:31:52 | 2024 | 5                 | Un trato exquisito y profesional. Un diez para Cristóbal y su inestimable ayuda. Productos de buena calidad, trato profesional y rapidez tanto en el envío como en la resolución de problemas y/o incidencias. Muy recomendable.  |
| 02/28/2024 15:48:45 | 2024 | 5                 |   |
| 03/20/2024 07:52:43 | 2024 | 5                 | Buen servicio rápido producto impecable muy atento  |
| 03/20/2024 08:02:56 | 2024 | 5                 | Empresa muy seria y formal.   |
| 03/20/2024 09:12:21 | 2024 | 5                 |   |
| 03/27/2024 14:33:53 | 2024 | 5                 | Me llevo en menos de 24 horas el pedido, le escribí porque era urgente y me lo mandaron tan pronto hize el pedido, muchas gracias.  |
| 03/30/2024 15:47:47 | 2024 | 5                 | Todo perfecto y envío muy rapido  |
| 04/16/2024 21:45:22 | 2024 | 5                 | Genial, son muy rápidos y cuidadosos además de atentos. Cualquier duda o inconveniente se resuelve de forma eficaz. Relación precio/rapidez espectacular  |
| 04/17/2024 16:05:23 | 2024 | 5                 | Excellent service, I ordered number plates online, they arrived the very next day. Highly recommended...  |
| 04/19/2024 12:41:28 | 2024 | 5                 | Llevo mucho tiempo comprando en esta tienda por el trato, el cual es inmejorable. Los productos y diversidad de los mismos son geniales y sus precios, muy muy muy competitivos. Merece la pena 100%. Encantadísimo!! Si tienes moto, no te lo pienses!   |
| 04/30/2024 10:32:13 | 2024 | 5                 | Buen servicio. Tramite Rápido y ágil. Muy satisfechos.  |
| 05/15/2024 14:15:38 | 2024 | 5                 | Genial. En mi caso pedi en su web una placa de matrícula con unas especificaciones concretas que en otros lugares no me las aseguraban, y aquí han sabido hacerlo correctamente. Envío correcto y rápido. Gracias!  |
| 05/15/2024 15:09:04 | 2024 | 5                 | PROFESIONALES   |
| 05/16/2024 13:43:13 | 2024 | 5                 | Servicio totalmente completo y satisfactorio, muy atentos y serviciales   |
| 05/17/2024 10:37:17 | 2024 | 5                 | Muy buena atención y envío rapidísimo   |
| 05/21/2024 17:29:23 | 2024 | 5                 |   |
| 05/24/2024 07:34:25 | 2024 | 5                 | Genial gracias  |
| 05/29/2024 10:08:05 | 2024 | 5                 |   |
| 05/29/2024 10:15:16 | 2024 | 5                 |   |
| 05/31/2024 14:03:43 | 2024 | 5                 |   |
| 06/15/2024 13:08:09 | 2024 | 5                 | El pedido llegó antes de lo previsto y muy bien empaquetado, intacto. Los dueños de la tienda muy amables y atentos, se preocupan en todo momento por que llegue bien el pedido.<br>Muchas gracias  |
| 06/26/2024 19:16:59 | 2024 | 5                 | Trato excelente, muy rápido en los pedidos, lo recomiendo   |
| 01/01/2023 17:26:09 | 2023 | 5                 | Era la primera vez que hacía un pedido y me ha sorprendido para bien, porque lo recibí en 24 horas y el producto era como ponía en la publicidad, lo único que les sugiriria es que hicieran más diseños de Marvel para poder elegir más personajes.  |
| 01/01/2023 21:41:44 | 2023 | 5                 | Entrega rápida y todo perfecto.   |
| 02/01/2023 10:53:18 | 2023 | 5                 | Es la segunda vez que hago pedidos y las dos veces han sido muy rapidos amables y resolutivos.  |
| 02/01/2023 18:35:58 | 2023 | 5                 | Es la primera vez que compro en la tienda.<br>Muy profesionales.  |
| 03/01/2023 10:29:39 | 2023 | 5                 | Producto de Calidad y servicio rápido.  |
| 04/01/2023 08:29:01 | 2023 | 5                 | Todo perfecto y rapidísimo ! Pedí una placa de matrícula azul para el taxi y al día siguiente la tenía en casa ! Un 10  |
| 06/01/2023 11:17:03 | 2023 | 5                 | Super service   |
| 06/01/2023 13:40:32 | 2023 | 5                 | Atención al cliente y rapidez en el envío de sobresaliente. Totalmente recomendables.   |
| 07/01/2023 07:58:27 | 2023 | 5                 | Eficiencia, rapidesa i satisfaccio total. Altament recomanables.  |
| 12/01/2023 07:01:53 | 2023 | 5                 | Todo correcto   |
| 01/02/2023 21:08:19 | 2023 | 5                 |   |
| 02/02/2023 17:22:29 | 2023 | 5                 | Primeramente el chico que te atiende es un profesional, amable, eficiente y legal.<br>No dudaré en volver sin duda alguna.<br>Y los precios por todos los productos que he comprado me parecen justos.<br>Su atención ha sido más allá del deber, se agradece mucho, lo recomiendo totalmente!!!  |
| 09/02/2023 08:29:26 | 2023 | 5                 | Trato,amabilidad, y asesoramiento...sin duda un gran servicio   |
| 10/02/2023 15:30:58 | 2023 | 5                 |   |
| 01/03/2023 21:23:54 | 2023 | 5                 | Gran vendedor On Line. Excelente servicio de atención al cliente.   |
| 02/03/2023 11:39:41 | 2023 | 5                 | Todo perfecto producto superior trato excepcional. Recomendando esta empresa para mí 5 estrellas .un saludo   |
| 06/03/2023 15:49:31 | 2023 | 5                 | Excellent service. Service excelente. Gracias!  |
| 10/03/2023 16:44:45 | 2023 | 5                 | Rápido y correcto, un buen servicio   |
| 05/04/2023 09:46:27 | 2023 | 5                 | Recomiendo! Todo perfecto!  |
| 07/04/2023 15:16:41 | 2023 | 5                 | Siempre les compro las matrículas a ellos y soy de Barcelona. Buen trato y rapidez  |
| 10/04/2023 15:40:19 | 2023 | 5                 |   |
| 10/04/2023 16:54:23 | 2023 | 5                 | Solicité una matrícula para vehículo histórico (VH),un domingo por la tarde y el martes por la tarde lo tenía en mi domicilio ubicado en el Sur de España.  |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 01/05/2023 12:24:56 | 2023 | 5                 | Pedi ayer de tarde un pedido , me acaba de llegar ahora mismo, todo en perfectas condiciones, muchísimas gracias,Feliz año a todos los trabajadores dese Asturias, saludos.   |
| 06/05/2023 10:04:28 | 2023 | 5                 | Estuve esta mañana y he salido encantado del servicio que me han dado   |
| 08/05/2023 09:24:43 | 2023 | 5                 |   |
| 02/06/2023 10:45:15 | 2023 | 5                 | Gran profesionalidad y rapidez en los envíos. Totalmente recomendable.  |
| 03/06/2023 11:14:44 | 2023 | 5                 | Recomendable 100%   |
| 06/06/2023 13:58:24 | 2023 | 5                 | Me hicieron una matrícula bastante "especial", provincial de moto, con ciertas características específicas, muy buena comunicación y muy buen servicio.   |
| 06/06/2023 15:13:51 | 2023 | 5                 |   |
| 07/06/2023 18:51:39 | 2023 | 5                 | Muy buena calidad, de la junta puerta que pedí. 100% recomendable. Envío rápido   |
| 01/07/2023 08:07:50 | 2023 | 5                 | Es muy amable y da gusto de encargarle algo porque se preocupa muchísimo y lo lo tienes al instante   |
| 06/07/2023 09:20:16 | 2023 | 5                 | Muy útil y excelente comunicación.  |
| 02/08/2023 15:35:45 | 2023 | 5                 | Rapidez y seriedad. Con esto creo que es suficiente la sensación de cliente que tenido  |
| 04/08/2023 09:24:21 | 2023 | 5                 | Un trabajo eficiente y entrega rápida.<br>Buen trabajo, recomendable 100%<br>Buen trato, muy buena atención con el Cliente en todo momento.<br>Totalmente satisfecho desde que contactas con ellos por su atención hasta la entrega del pedido.<br>Gracias.<br>OS RECOMENDARÉ.  |
| 02/09/2023 09:48:01 | 2023 | 5                 |   |
| 01/10/2023 13:22:04 | 2023 | 5                 | Trato y servicio de 10. Totalmente recomendado  |
| 06/10/2023 15:32:01 | 2023 | 5                 | Rapidísimo servicio!!!  |
| 08/10/2023 09:09:55 | 2023 | 5                 | Todo perfecto y mucha rapidez.Gracias   |
| 08/10/2023 21:03:05 | 2023 | 5                 | Eficacia, rapidez, calidad y buen trabajo. Todo maravilloso. En menos de 48 todo solucionado. Gracias ☺   |
| 09/10/2023 11:40:10 | 2023 | 5                 | Yo fui por unas bombillas de matrícula. Led y que funcionasen. Fui a Feu vert , norauto y paker y en los 3 me dijeron que no se podía hacer nada. Fui a esta tienda, y a parte de que son serios, son comprometidos. Tienen de todo,literalmente. Cualquier cosa que necesites la tienen y sino, se molestan en obtenerla. Buena atención al cliente,buen producto y buena valoración del problema. Encantado, a partir de ahora me olvido de las grandes empresas, estoy un poco harto de que ademas de no tener,presuman. |
| 10/10/2023 12:40:11 | 2023 | 5                 | Todo correcto Trato exelente i envío perfecto con l'ós certificados correspondientes todo muy profesional   |
| 01/11/2023 15:15:30 | 2023 | 5                 | Me animé a hacer un pedido después de echar un vistazo rápido a las reseñas y no me ha defraudado en absoluto. Me ayudaron vía Whatsapp para pedir un artículo que no aparecía en la web y comprobaron previamente que era compatible con mi coche. El pedido (aceite y filtro) ha llegado en menos de 48 horas. Muy contento y no dudaré en repetir cuando vuelva a necesitar cualquier otro producto.   |
| 02/11/2023 17:07:59 | 2023 | 5                 | Mi primera compra.<br>Perfecto todo.<br>Muy rápido en envío.<br>servicio excelente<br>Recomendable 100%   |
| 02/11/2023 18:18:56 | 2023 | 5                 | Me solucionaron las dudas mandándome esquemas he instrucciones para medir   |
| 02/11/2023 22:54:22 | 2023 | 5                 | Es la segunda vez que compro con ellos por recomendación de un amigo, y contento se queda corto. Son rápidos, atentos y llegan los envíos súper rápidos. Yo ya no miro otro lugar que no sea esta página, y no es por alagar, es por que es la pura realidad. Cuando te tratan bien, no debes cambiar, pues yo ya me quedo por aquí jeje.   |
| 03/11/2023 12:56:35 | 2023 | 5                 | Muy buena atención, aunque no tenían la pieza me aconsejó sobre que hacer antes de cambiar la pieza. La tienda se ve con muuuuchos artículos para mantenimiento del automóvil, aceite, refrigerante, filtros, etc.  |
| 05/11/2023 14:23:34 | 2023 | 5                 | Muy bien<br>Super rápido todo y muy buena atención volveré a comprar .  |
| 06/11/2023 07:41:46 | 2023 | 5                 | Un servicio rapidísimo con una muy buena comunicación por varios canales. Muy recomendado.  |
| 09/11/2023 10:10:22 | 2023 | 5                 | Perfecto. Sin incidencias.  |
| 09/11/2023 14:05:14 | 2023 | 5                 | Rápidos y eficientes además de tener gran variedad de opciones.   |
| 09/11/2023 16:56:01 | 2023 | 5                 | Realicé un pedido online, llegó muy rápido y muy bien empaquetado.<br>Hubo un problema con uno de los productos y en 24 horas lo solucionaron.<br>Vendedor 100% recomendable.   |
| 10/11/2023 16:09:33 | 2023 | 5                 | Me atendieron amablemente por teléfono para aclarar una duda y el artículo llegó muy rápido. Un 10 por todo   |
| 07/12/2023 16:25:04 | 2023 | 5                 | I liked everything very much. Made an order, discussed all the details. Everything was delivered on time.   |
| 07/12/2023 16:54:54 | 2023 | 5                 | Experiencia de compra muy recomendable, atentos incluso fuera de horario laboral a través de whatsapp. Productos de calidad con envío rapido  |
| 07/12/2023 19:09:39 | 2023 | 5                 | Trato genial y envío muy rápido. Material de 1a.  |
| 09/12/2023 15:38:48 | 2023 | 5                 | Buena atención. Comprometidos con el trato al cliente. Servicio más que correcto. Disponibilidad inmediata, entrega sin problemas. Producto bien embalado y enviado con rapidez y diligencia. Variedad de stock. Fiabilidad como para recomendar al comerciante y repetir futuras compras.<br>Enhorabuena por un trabajo bien realizado y ánimo para seguir con perseverancia esta misma línea y enfoque comercial  |
| 09/12/2023 17:20:13 | 2023 | 5                 | He comprado un repuesto a través de su web, y magnífica experiencia, rápidos yo formales, a parte del precio y el producto en sí, qué es complicado de encontrar en otros sitios.<br>Muchas gracias.  |
| 10/12/2023 07:11:15 | 2023 | 5                 | Muy rápidos   |
| 01/17/2023 15:27:38 | 2023 | 5                 | Servicio y atención al cliente muy bueno y rápido. Recomiendo esta tienda. Seguro que vuelvo a comprar aquí   |
| 01/19/2023 09:45:47 | 2023 | 5                 | Encontré una atención educada y profesional con rapidez en la atención telefónica y en el suministro del producto solicitado.<br>Enhorabuena !!!  |
| 01/21/2023 12:18:44 | 2023 | 5                 |   |
| 01/22/2023 09:22:04 | 2023 | 5                 | Excelente, rápidos, buen trabajo y amabilidad en todo momento, 100% recomendable.   |
| 01/23/2023 12:02:49 | 2023 | 5                 |   |
| 01/23/2023 14:31:03 | 2023 | 5                 | Me han atendido muy bien.   |
| 01/24/2023 11:45:07 | 2023 | 5                 | Rápidos y con buena atención al cliente!  |
| 01/25/2023 15:11:06 | 2023 | 5                 | Todo perfecto y muy rápido  |
| 01/28/2023 19:23:15 | 2023 | 5                 | Me llevo antes de tiempo. Era lo que yo quería  |
| 01/29/2023 15:18:22 | 2023 | 5                 | Un chico super amable, compramos una batería de moto a muy buen precio y se preocupó de explicarnos todo y nos puso a cargar la batería antigua.<br>Totalmente recomendable.  |
| 01/30/2023 18:41:24 | 2023 | 5                 | El un producto que se describía<br>Llegó muy rápido<br>Buen servicio.   |
| 02/13/2023 11:26:57 | 2023 | 5                 | Excelente atención y rapidez en la solución de problemas planteados<br>Buena gente sin duda!!!!   |
| 02/15/2023 21:48:57 | 2023 | 5                 | Todo perfecto y rapido  |
| 02/23/2023 10:30:39 | 2023 | 5                 | Es la unica web donde encuentre este tipo de matrícula que buscaba, y llevo antes de tiempo, mejor de lo que esperaba   |
| 02/23/2023 13:11:35 | 2023 | 5                 | Asesoramiento muy rápido y envío mas rapido todavia. Muy eficaces/eficientes y mucha oferta de productos.   |
| 02/23/2023 16:52:37 | 2023 | 5                 | Buena atención, muy profesionales   |
| 02/23/2023 17:28:55 | 2023 | 5                 | Rápida entrega y el mejor precio contrastando web de una batería difícil de encontrar.<br>Muy recomendable.   |
| 02/23/2023 19:13:24 | 2023 | 5                 | Todo correcto y servicio súper rápido.<br>Segunda compra, y si se tercia repetiré.  |
| 02/25/2023 18:34:39 | 2023 | 5                 |   |
| 02/27/2023 18:05:21 | 2023 | 5                 | Es la primera vez que compré en esta tienda y super contento, repetiré seguro   |
| 03/19/2023 06:52:54 | 2023 | 5                 | Empresa seria y responsable todo bien empaquetado envío a Baleares sale un poco caro, pero por lo demás un 10 recomiendo. Gracias   |
| 03/20/2023 07:31:21 | 2023 | 5                 | Rápidos, eficaces y el producto final tal y como lo quería. Impecable.  |
| 03/20/2023 09:03:46 | 2023 | 5                 | Es la primera vez que realizamos una compra, muy satisfechos con la atención.   |
| 03/23/2023 20:09:31 | 2023 | 5                 | Espectacular, todo el proceso ha sido muy rápido. Tengo que felicitar a la empresa.   |
| 03/24/2023 20:54:06 | 2023 | 5                 | Hice para reyes un pedido online, llegó todo bien, en el tiempo indicado y todo en buen estado y bien envuelto. Repetiré siempre que me haga falta.   |
| 03/28/2023 17:40:37 | 2023 | 5                 | Enviamiento ràpid, entrega perfecte   |
| 03/29/2023 16:56:41 | 2023 | 5                 |   |
| 03/30/2023 09:13:55 | 2023 | 5                 | Muy buena atención y gran rapidez en el envío.  |
| 03/31/2023 17:43:16 | 2023 | 5                 | He comprado una matrícula acrílica para moto clásica, solo la he encontrado aquí.<br>El envío ha sido unas 12h a Madrid y el embalaje inmejorable.<br>Super profesionales en la atención.   |
| 04/17/2023 07:40:07 | 2023 | 5                 | Todo perfecto, ningún problema.   |
| 04/18/2023 10:18:42 | 2023 | 5                 | No es la primera vez que compro algo en su página web y son muy rápidos y atentos, además de que todo viene muy bien empaquetado. Repetiré seguro!  |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 04/18/2023 12:15:56 | 2023 | 5                 | Después de haber consultado con varias empresas que no tenían ni idea de cómo realizar una matrícula de vehículo histórico con la banda azul (eurobanda), di con Auto Recambios Aranda que lo hicieron con mucha rapidez y con atención excepcional, y todo online. Totalmente recomendable!  |
| 04/21/2023 07:56:00 | 2023 | 5                 |   |
| 04/21/2023 20:18:47 | 2023 | 5                 | No le doy más estrellas porque no hay,muy buen trato,responden rápido y muy amable la verdad,el envío muy rápido también y soy de canarias.volvere a compra sin dudarlo   |
| 04/22/2023 12:24:18 | 2023 | 5                 | El producto a muy buen precio llegó rápido y muy bien embalado,, repetir..  |
| 04/23/2023 13:50:47 | 2023 | 5                 | Super contento con sus servicios, en mi caso un par de matrículas acrílicas. Llegaron en 2 días desde que las pedí, y con 0 desperfectos y burbujitas, que a veces ocurre.  |
| 04/24/2023 14:55:37 | 2023 | 5                 | Compré la placa de transporte de animales vivos, es de calidad, como se describe. Llegó dentro del plazo establecido. Volveré a comprar   |
| 04/25/2023 08:31:24 | 2023 | 5                 |   |
| 04/26/2023 07:00:12 | 2023 | 5                 |   |
| 04/27/2023 11:46:22 | 2023 | 5                 | Atención perfecta y servicio excelente.   |
| 04/28/2023 05:56:03 | 2023 | 5                 | Servicio rápido   |
| 04/29/2023 10:45:27 | 2023 | 5                 |   |
| 05/15/2023 12:22:41 | 2023 | 5                 | Hemos pedido unas matrículas antiguas el jueves y han llegado el lunes en perfecto estado   |
| 05/18/2023 11:06:54 | 2023 | 5                 | Muy buena atención y comunicación, productos de calidad y con envío muy rápido. 10/10   |
| 05/19/2023 15:14:16 | 2023 | 5                 | Atención excelente, tenía algunas dudas con respecto a mi pedido y me han ayudado y explicado todo rápidamente, servicio muy bueno, rapidez en la entrega todo correcto.<br>Los recomendaré.!   |
| 05/22/2023 13:19:03 | 2023 | 5                 | Tienda de Accesorios para automóvil, en mi caso fui por productos para la tapicería, tenía bastantes productos y fui muy bien asesorado por el vendedor. Volveré si vuelvo a necesitar. Muy recomendable  |
| 05/23/2023 15:22:40 | 2023 | 5                 | Trato de 10 un placer y rápido  |
| 05/24/2023 14:41:11 | 2023 | 5                 | Envío rapido y todo correcto.   |
| 05/30/2023 06:47:52 | 2023 | 5                 | Profesionalidad, rapidez y buen trato   |
| 06/16/2023 22:51:03 | 2023 | 5                 | Todo Perfecto y Rapidos   |
| 06/19/2023 06:55:24 | 2023 | 5                 | Muy buena atención y profesionales. Muy rápidos en el envío del pedido.   |
| 06/21/2023 10:52:51 | 2023 | 5                 | Según lo especificado recibí el artículo.<br>Buen servicio por wasap respondiendo a todas las dudas<br>Buen trabajo   |
| 06/27/2023 07:18:02 | 2023 | 5                 |   |
| 06/27/2023 21:24:02 | 2023 | 5                 |   |
| 06/29/2023 14:15:59 | 2023 | 5                 | Pedí unas fundas a medida para mi vehículo , todo hecho por wasap ,la atención ha sido buena,el precio también y las fundas son espectaculares.   |
| 07/13/2023 23:56:15 | 2023 | 5                 | Buen taller de chapa, muy profesionales, recomiendo   |
| 07/14/2023 08:29:30 | 2023 | 5                 | Placa verde para moto con envío urgente, me llegó en 24 horas, muy bien.  |
| 07/17/2023 08:56:32 | 2023 | 5                 | Buen producto, fundas de asiento de calidad. Muy buena, atención al cliente, te ayudan con cualquier duda o problema que te pueda surgir. Lo recomiendo 100%.   |
| 07/20/2023 08:47:47 | 2023 | 5                 | Buen trato, Buen servicio y sobretodo el artículo que les solicite cumple positivamente con las expectativas. Felicidades.  |
| 07/26/2023 18:14:01 | 2023 | 5                 |   |
| 07/28/2023 14:42:43 | 2023 | 5                 | La asesoría y atención fueron bastantes adecuadas, volveré a comprar seguramente!   |
| 08/14/2023 17:01:30 | 2023 | 5                 | Buen servicio y rapido. Recomendable  |
| 08/14/2023 21:55:48 | 2023 | 5                 |   |
| 08/18/2023 19:45:30 | 2023 | 5                 | Buenas atención y buenas ofertas<br>Gran ejemplo de negocio de barrio   |
| 08/22/2023 16:43:08 | 2023 | 5                 | Super recomendables, todo ok, envío rápido y buen asesoramiento   |
| 08/22/2023 20:04:55 | 2023 | 5                 | Muy buena atención telefónica y asesoramiento. Facilidades para la entrega a domicilio y buenos precios.  |
| 08/22/2023 20:08:51 | 2023 | 5                 | Pedí una matrícula personalizada y muy buen producto, llegó en perfecto estado, entrega rápida, precio inmejorable. Les hice una pregunta y me respondieron casi de inmediato, súper atentos. A juzgar por esto, son unos profesionales de verdad. Muchas gracias!  |
| 08/23/2023 11:07:49 | 2023 | 5                 | Facilidad y afabilidad en el trato. Prontitud en el servicio. Muy recomendable al menos en mi caso.   |
| 08/25/2023 11:10:09 | 2023 | 5                 | Compre una matrícula para mi moto clásica desde Barcelona.<br>100% serios y rápidos.<br>Da gusto tratar con gente así.  |
| 08/26/2023 13:30:37 | 2023 | 5                 |   |
| 08/28/2023 11:48:41 | 2023 | 5                 | Proceso de compra a través de Internet correcto. Todo se ha gestionado con total celeridad y corrección.  |
| 09/13/2023 14:05:31 | 2023 | 5                 | Envío rápido y muy bien embalado. Todo correcto.  |
| 09/14/2023 08:51:19 | 2023 | 5                 | Todo perfecto. Buen servicio y rápido. Recomendable sin duda  |
| 09/14/2023 11:10:06 | 2023 | 5                 | Bueno compre por primera vez y tuve buena atención telefónica me resolvieron lo que necesitaba y me lo mandaron en el plazo correcto,,todo perfecto volveré a comprar.gracias   |
| 09/18/2023 08:16:24 | 2023 | 5                 | He quedado muy satisfecho con producto y con el servicio.<br>Un 10 para Auto Recambios Aranda   |
| 09/18/2023 12:26:11 | 2023 | 5                 | Buena gente.  |
| 09/20/2023 12:54:41 | 2023 | 5                 | Muy amables y buena calidad.  |
| 09/20/2023 16:09:46 | 2023 | 5                 | Rápido el envío y muy profesionales.  |
| 09/20/2023 16:41:25 | 2023 | 5                 |   |
| 09/21/2023 05:45:06 | 2023 | 5                 | Primera vez que compro aquí y muy buena experiencia,Muy bien empaquetado, envío rápido y producto perfecto .  |
| 09/21/2023 06:11:27 | 2023 | 5                 | Servicio rápido y eficaz  |
| 09/21/2023 21:36:36 | 2023 | 5                 | Todo correcto y rapido .  |
| 09/22/2023 11:09:27 | 2023 | 5                 | Muy buena atención y servicio.  |
| 09/22/2023 15:19:38 | 2023 | 5                 | Pedido: cortavientos para Hyundai terracan 2004.<br>Llegaron muy rápido y en buen estado, una vez instalados quedan perfectamente.<br><br>Muy agradecidos con el servicio   |
| 09/23/2023 08:24:48 | 2023 | 5                 |   |
| 09/25/2023 07:16:17 | 2023 | 5                 | Grandes profesionales y serios , aún con las dificultades siempre dando el mejor servicio, trabajo y acabado impecable  |
| 09/29/2023 13:23:36 | 2023 | 5                 | Muy bien en mi compra online, muy eficientes. Atención y envío rapidísimo. Recomendable!  |
| 09/29/2023 15:23:04 | 2023 | 5                 | ultra rápido el paquete, y con informacion adicional del producto muy de agradecer. super recomendables., gracias!  |
| 09/29/2023 21:47:25 | 2023 | 5                 | Hice una compra por internet y fueron súper rápidos<br>Justo lo que buscaba<br>Muchas gracias   |
| 10/18/2023 14:59:03 | 2023 | 5                 | Sin problemas. Envío rápido a través de correos express, el transporte más eficaz, al menos en mi zona.   |
| 10/19/2023 07:34:07 | 2023 | 5                 | Rapidez en la tramitación de los pedidos y en su entrega  |
| 10/20/2023 08:49:32 | 2023 | 5                 |   |
| 10/21/2023 14:29:07 | 2023 | 5                 | Desde el min 1 se portaron y me ayudaron con todo un 10, me atendieron rápido por unas matrículas provinciales para motos de la época y me llegaron muy rápido  |
| 10/21/2023 23:29:07 | 2023 | 5                 | Hice una compra online y me atendieron muy bien, muy profesionales. Me solicitaron fotos por WhatsApp de la bombilla en cuestión, tipo de casquillo, pines y orientación de los mismos e incluso les envié un video. Hasta que no me confirmaron la similitud de mi bombilla con sus existencias, no confirmamos el pedido.<br>Rápidos con la expedición y muy cuidadosos! Una sería y gran compra! |
| 10/25/2023 16:12:00 | 2023 | 5                 | Muy agradable el que me atendió   |
| 10/30/2023 13:08:29 | 2023 | 5                 |   |
| 10/30/2023 15:32:50 | 2023 | 5                 |   |
| 10/31/2023 12:47:02 | 2023 | 5                 | Envío rápido y recibí lo que compré   |
| 10/31/2023 17:02:33 | 2023 | 5                 | rápidos profesionales y buenos precios no se puede pedir mas  |
| 11/15/2023 10:56:49 | 2023 | 5                 | Todo perfecto   |
| 11/15/2023 12:13:35 | 2023 | 5                 | Todo perfecto, rapido y eficaz!   |
| 11/20/2023 11:23:52 | 2023 | 5                 | Todo correcto   |
| 11/20/2023 17:29:28 | 2023 | 5                 | Todo perfecto, envío muy rápido. Gracias  |
| 11/21/2023 20:14:06 | 2023 | 5                 | Un servicio de 10 , perfectamente embalado , muy buena calidad y en tiempo record !!  |
| 11/29/2023 14:34:40 | 2023 | 5                 | Super contento  |
| 12/13/2023 11:45:20 | 2023 | 5                 | Rapidez y eficacia  |
| 12/21/2023 20:14:04 | 2023 | 5                 | Muy buen servicio. Productos de máxima calidad a buen precio. Página web bien organizada. Rapidez en la gestión de pedidos y buen embalaje. Muy contento con el servicio recibido. Un 10.   |
| 12/22/2023 14:26:39 | 2023 | 5                 | Envío rápido y bien embalado, material de buena calidad, tal y como se describe. Gracias, volveré a comprar.  |
| 12/27/2023 16:40:28 | 2023 | 5                 | Profesionalidad, cercanía, buen precio y sobre todo humanidad; un servicio excelente, imposible mejor!!!! :) Me salvasteis la Navidad. Gracias de nuevo, Cristóbal!!  |
| 12/28/2023 18:23:47 | 2023 | 5                 | Una maravilla de rapidez y el producto correcto y bien embalado! ❤️   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración  |
|---------------------|------|-------------------|--|
| 03/02/2022 10:42:27 | 2022 | 5                 | Que decir de la tienda de recambios de Samuel.... simplemente de 10.   |
| 05/02/2022 09:32:30 | 2022 | 5                 | Buen trato desde el primer día,rapidez, profesionalidad, flexibilidad,buenos precios...  |
| 07/02/2022 11:02:15 | 2022 | 5                 | Un lugar en el que confiar para mantener y reparar tu vehículo.  |
| 09/02/2022 17:36:04 | 2022 | 5                 | Good customer service. Good prices. Quick delivery.  |
| 01/03/2022 15:50:43 | 2022 | 5                 | envío muy rápido, el producto responde totalmente a las características descritas.   |
| 03/03/2022 11:51:28 | 2022 | 5                 | Todo muy fácil y rápido  |
| 03/03/2022 12:27:06 | 2022 | 5                 | La mejor elección para pedir unas fundas a medida. Las terminaron el mismo día que me indicaron y al día siguiente estaban en mi casa, ademas son muy bonitas y encajan perfectamente en mi coche  |
| 06/03/2022 14:11:22 | 2022 | 5                 | Realicé compra online y contacto por whatsapp, todo rápido y eficiente.  |
| 08/03/2022 09:19:36 | 2022 | 5                 | Señalar que si se acude a tienda es complicado aparcar cerca. Mi puntuación es un 10   |
| 11/03/2022 17:15:38 | 2022 | 5                 | Son los mejores en el trato y en el servicio lo recomiendo para todo el mundo y la mensajería súper rápida y segura yo estoy mega contento con ellos   |
| 12/03/2022 18:59:05 | 2022 | 5                 | Pedi unas bombillas que eran complicadas de encontrar y al día siguiente (con el envío 24h) las tenía en casa. Llamé para realizar una consulta sobre estas y me atendieron rápido y muy amablemente. Volveré a comprar aquí.  |
| 01/04/2022 11:45:44 | 2022 | 5                 | Muy rápidos entregando el pedido y muy atentos solucionando cualquier duda   |
| 03/04/2022 15:29:49 | 2022 | 5                 | He podido encontrar lo que buscaba, atención muy amena, un lugar con mucha variedad para tu coche  |
| 10/04/2022 14:46:16 | 2022 | 5                 | Compré matrículas y todo perfecto, sobre todo el trato y la preocupación a la hora de la entrega del pedido.   |
| 10/04/2022 14:54:07 | 2022 | 5                 | Tienda muy recomendable buen servicio y envío rapidísimo.  |
| 10/04/2022 14:56:57 | 2022 | 5                 | Envío excelente!<br>Hice un pedido un sábado por la tarde y con el envío normal el martes por la mañana lo tenía en casa (Santander)<br>Súper recomendable!!!  |
| 10/04/2022 15:07:33 | 2022 | 5                 | Buen producto y muy rápidos. Comunicación excelente. ¡Gracias!   |
| 11/04/2022 17:54:49 | 2022 | 5                 | Pedi unos filtros que necesitaba y me llegaron a tiempo y en un estado perfecto. Además siempre que he tenido alguna duda me han asesorado perfectamente. 100% recomendable :)   |
| 10/06/2022 18:55:31 | 2022 | 5                 | Muy buena atención.  |
| 11/06/2022 14:24:43 | 2022 | 5                 | Todo genial, pedi unas matrículas y me llegaron muy rápido. Repetiré.  |
| 12/07/2022 08:29:07 | 2022 | 5                 | Compré 3 productos que necesitaba y quede gratamente satisfecho. La entrega se hizo muy rápido y el producto estaba muy bien embalado para que no sufriera daños. Sin duda repetiría si volviese a necesitar algo.   |
| 02/08/2022 07:14:07 | 2022 | 5                 | Atención muy buena, servicio rápido y se han adaptado a mis necesidades. Producto de calidad.  |
| 02/08/2022 11:45:34 | 2022 | 5                 | Es un servicio rápido y muy eficiente,y he sido atendido con todo detalle.   |
| 11/08/2022 10:54:06 | 2022 | 5                 | Todo perfecto,una atención inmejorable. Todo de 10   |
| 11/08/2022 18:10:46 | 2022 | 5                 | Your service exceeded my expectation and I just wish I had known about you earlier. I now have my 1977 Honda CB750F1 motorcycle on the roads of Chiclana and I am so happy,  |
| 11/08/2022 19:01:33 | 2022 | 5                 | Please keep up the good work, so others like me, can enjoy a great experience.<br><br>Thank You,<br>Ben (Chiclana de la Frontera, Cadiz)   |
| 08/09/2022 13:40:35 | 2022 | 5                 |  |
| 08/09/2022 15:21:27 | 2022 | 5                 | Servicio muy rápido y puntual.   |
| 12/09/2022 07:59:20 | 2022 | 5                 | Me la entregaron muy rápido y es perfecta.   |
| 12/09/2022 13:08:51 | 2022 | 5                 | Oí matrícula de coche acrílica de metacrilato de Organismo internacional muy satisfecho. La compra y contacto lo hice online, me pidieron la documentación necesaria y el envío fue muy rápido aunque elegí la opción más barata/lenta. La comunicación e instrucciones ha sido impecable. Lo recomiendo para quien necesite este tipo de matrículas.  |
| 02/10/2022 12:11:19 | 2022 | 5                 |  |
| 05/10/2022 08:21:25 | 2022 | 5                 | Muy buen trato atención rapidez y material volvere a repetir por 3° vez sin duda,material de calidad bien protegido... RESUMIENDO NO DUDEIS EN CONTACTAR CON ELLOS QUEDAREIS MAS QUE SATISFECHOS   |
| 06/10/2022 18:16:55 | 2022 | 5                 |  |
| 11/10/2022 12:25:55 | 2022 | 5                 |  |
| 12/10/2022 17:19:46 | 2022 | 5                 | Rapidez y servicio.<br>Todo perfecto.  |
| 11/11/2022 17:12:12 | 2022 | 5                 | Es la segunda vez que les compro por la web. Me han hecho el envío en un día sin pedírselo. Muy buen servicio y los productos deseados. Lo recomendaré si duda.  |
| 01/14/2022 19:00:39 | 2022 | 5                 | es la primera vez que compro y el servicio excelente, a las 9,15 tenía en casa la matrícula, e visitado su web y seguro repetiré   |
| 01/17/2022 18:07:29 | 2022 | 5                 | Acudí a la tienda para pedir una placa de matrícula nueva de metacrilato y la persona que me atendió fue muy atenta y amable. Además, me hicieron la nueva placa en menos de cinco minutos y me la llevé cambiada en el momento. También pude observar la variedad de productos que tienen en la tienda a buen precio. La calidad tanto del producto como del servicio es estupenda y el precio muy adecuado. Gracias por todo.  |
| 01/18/2022 15:45:24 | 2022 | 5                 | Atención inmejorable. Calidad del producto y envío muy bueno. Mil gracias.   |
| 01/20/2022 12:30:48 | 2022 | 5                 | Trato muy agradable, rápido y muy profesional. Muchas gracias.   |
| 01/21/2022 09:52:07 | 2022 | 5                 | Todo perfecto, envíos super rápidos, y el personal muy atento y amable. De 10!   |
| 02/14/2022 09:23:11 | 2022 | 5                 | Ha ido genial!! Pedi unas fundas de asiento para Mercedes w203, no pensé que ajustarán tan bien. Se nota que están a medida, entran apretadas pero es normal si quieres que no se muevan.<br>Las fundas son de buena calidad y buenos acabados, dependiendo del vehículo será más fácil o complejo. El acabado dependerá del instalador, en mi caso desmonte todos los asientos y los puse en una mesa para realizar una correcta instalación, no pienses que es fácil ni rápido. Con paciencia y cuidado te quedará muy bien. |
| 02/14/2022 17:32:50 | 2022 | 5                 | Mucha variedad de productos. Muy amables y profesionales   |
| 02/22/2022 11:29:31 | 2022 | 5                 | Todo perfecto,muy atentos y el envío super rápido  |
| 02/22/2022 13:01:13 | 2022 | 5                 | Perfecto super Rápido y excelente calidad el pedido pendiente a hacer más # muy amables 100%recomendado!!!   |
| 02/22/2022 17:05:15 | 2022 | 5                 | Un trato muy bien... Recomienda...   |
| 02/26/2022 12:01:25 | 2022 | 5                 |  |
| 02/28/2022 10:15:09 | 2022 | 5                 | Muy satisfecho con la compra, se equivocaron en una de las piezas y al día siguiente ya tenía solucionado el problema, muy atentos y muy profesionales. Muy recomendable.  |
| 03/14/2022 17:43:51 | 2022 | 5                 | muy buen servicio y rapido   |
| 03/16/2022 14:35:54 | 2022 | 5                 |  |
| 03/17/2022 13:25:31 | 2022 | 5                 | Muy atentos, servicio eficiente y rápido!!!  |
| 03/18/2022 10:01:56 | 2022 | 5                 |  |
| 03/21/2022 09:34:07 | 2022 | 5                 | Rapidísimos , excelente trabajo cumpliendo perfectamente mis peticiones , absolutamente perfecto. Muchas gracias por todo  |
| 03/23/2022 10:54:50 | 2022 | 5                 | Muy profesionales, atentos y rápidos. Te buscan lo que necesitas y en nada lo tienes en casa, un 10!   |
| 03/23/2022 15:35:32 | 2022 | 5                 |  |
| 03/24/2022 10:31:53 | 2022 | 5                 |  |
| 03/24/2022 18:03:36 | 2022 | 5                 | Rapidez en los trámites y en el envío. Buena calidad del producto.   |
| 03/24/2022 20:34:29 | 2022 | 5                 | He comprado antes un espejo panorámico homologado para el coche y genial! Con su carta de homologación Y ayer compre otro para mi otro coche y todo perfecto. Estoy muy contento.  |
| 03/25/2022 12:24:01 | 2022 | 5                 | se ha recibido el pedido con mucha rapidez y profesionalidad. Atención personalizada inmejorable. Estoy muy satisfecho con el servicio.  |
| 04/13/2022 10:14:40 | 2022 | 5                 | Muy buen trato y agradable. servicio excelente y rápido.   |
| 04/13/2022 17:47:23 | 2022 | 5                 | Consulte si me tendrían una placa de matrícula al momento y así fue, trato agradable y eficaz.   |
| 04/15/2022 10:49:46 | 2022 | 5                 | Servicio rápido y Profesional  |
| 04/19/2022 11:03:30 | 2022 | 5                 | Soporte, servicio y calidad del producto impecable :)  |
| 04/29/2022 13:18:35 | 2022 | 5                 | Envío rápido y el recambio perfecto.   |
| 05/16/2022 06:34:53 | 2022 | 5                 | Todo correcto. Buena atención y envío muy rápido. Muchas gracias.  |
| 05/23/2022 17:34:16 | 2022 | 5                 | Rápidos y producto de primera calidad. Las placas que pedí eran sin la E para un clásico y cuesta encontrarlas. Gracias  |
| 05/24/2022 15:20:55 | 2022 | 5                 | La experiencia con Auto Recambios Aranda, me permite recomendar esta compañía. La aclaración de mis dudas via telefónica, fue amable, ágil y eficaz. La selección de los productos fue fácil en su web y la calidad de los productos es alta. La llegada de los artículos adquiridos fue incluso más rápida que el tiempo señalado en la información de la web. El conjunto de la transacción me parece difícil de superar.  |
| 05/25/2022 10:58:24 | 2022 | 5                 | Excellent customer service. I had some difficulty using my credit card online and. Contacted Aranda y WhatsApp. The agent arranged for next day delivery and payment on delivery. Really nice work! Thank you, I will return.  |
| 05/26/2022 05:36:45 | 2022 | 5                 | Servicio, calidad del producto excelentes envío del recambio súper rápido. Recomiendo Aranda son profesionales en lo suyo. Saludos   |
| 05/26/2022 12:45:37 | 2022 | 5                 | Rapidez y fiabilidad: buen sistema de compra, buen artículo y buena gestión del envío. Un DIEZ sobre diez.   |
| 05/27/2022 18:48:27 | 2022 | 5                 | Excelente comunicación por WhatsApp. Me aconsejaron la junta de estanqueidad que mejor se adaptaba a mi proyecto. Material de calidad excelente. Muy recomendable  |
| 05/28/2022 14:56:27 | 2022 | 5                 | Hice un pedido y al día siguiente ya lo tenía en casa. Precios ajustados y excelente calidad. Muy contento.  |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 05/28/2022 17:17:58 | 2022 | 5                 | Todo perfecto y el envío rapidísimo, al día siguiente.  |
| 06/13/2022 16:39:06 | 2022 | 5                 | Todo correcto, entrega rápida y una buena atención al cliente.  |
| 06/16/2022 19:31:51 | 2022 | 5                 | Hemos encargado unas fundas para los asientos de una volkswagwn T2. Han quedado preciosas, ajustan genial y el material de muy buena calidad. Y la atención siempre excepcional. Recomendable 100%  |
| 06/17/2022 15:59:24 | 2022 | 5                 | Muy serios, rápidos y sin ningun problema a la hora de hacer pedido y revólver los problemas, sin d'una si tengo que buscar algun otro recambio lo ara con ellos  |
| 06/18/2022 15:30:05 | 2022 | 5                 | Hice una compra sencilla, pero el producto parece bueno y fueron super rápidos. Si necesito alguna otra cosa volveré a contar con ellos.  |
| 06/19/2022 07:14:40 | 2022 | 5                 | Me ha sorprendido por el magnifico servicio. Da gusto haber realizado un pedido a ellos. Compré por la web una noche. A primera hora del día siguiente me mandaron un whatsapp por que no les indiqué un detalle. Se lo contesté y al día siguiente tenía el material en un pueblecito de Barcelona. Así da gusto! Gracias. |
| 06/22/2022 07:04:38 | 2022 | 5                 | El producto perfecto y el envío rápido. Todo correcto   |
| 06/22/2022 07:33:28 | 2022 | 5                 | MOLDURA DE CALIDAD, MUY CONTENTOS   |
| 06/29/2022 11:07:10 | 2022 | 5                 | Profesionales y rapidez en el envío. Facilitan la comunicación por whatsapp, lo cual hace todo más cómodo. Gracias por todo.  |
| 06/29/2022 14:51:27 | 2022 | 5                 | Todo perfecto, solucionaron un problema en la entrega de forma rápida y eficiente. Muy buen servicio de atención al cliente   |
| 06/29/2022 15:06:10 | 2022 | 5                 |   |
| 07/23/2022 10:28:54 | 2022 | 5                 |   |
| 07/25/2022 12:23:32 | 2022 | 5                 | Excelente trato. Entrega rápida, Eficaz, súper amables y con una excelente resolución de problemas! Un 10. Recomendable 100%  |
| 07/25/2022 14:48:50 | 2022 | 5                 |   |
| 07/27/2022 12:45:37 | 2022 | 5                 | Muy buena atención, nos han ayudado mucho a conseguir las gomas para una furgoneta que estamos restaurando.   |
| 07/29/2022 08:01:41 | 2022 | 5                 | Todo correcto, el pedido lleo a tiempo y en buen estado.  |
| 07/29/2022 11:23:25 | 2022 | 5                 |   |
| 08/16/2022 15:11:04 | 2022 | 5                 | Excelente servicio, ordené unas matrículas personalizadas, fueron enviadas a Estados Unidos y llegaron sin contratiempos.   |
| 08/17/2022 11:45:38 | 2022 | 5                 |   |
| 08/17/2022 19:47:33 | 2022 | 5                 | Molt satisfet amb el servei , gràcies   |
| 08/18/2022 14:26:55 | 2022 | 5                 | Super eficientes.   |
| 08/23/2022 11:55:27 | 2022 | 5                 |   |
| 08/29/2022 14:19:03 | 2022 | 5                 | Perfecto, rapidez y profesionalidad.  |
| 08/29/2022 15:07:44 | 2022 | 5                 | Buen material, envío súper rápido, vendedor recomendable  |
| 09/14/2022 19:13:26 | 2022 | 5                 | Todo perfecto y muy buena atención, después de que me enviaron un paquete con un bote de grasa y debido al transporte viniera abierto, abollado y todo esparcido por la caja, ellos se encargaron de todo y me lo repusieron totalmente gratis.   |
| 09/15/2022 10:31:06 | 2022 | 5                 | Un trato excelente, el envío perfecto y antes de lo previsto. Recurriré mas veces a ellos.  |
| 09/17/2022 08:29:02 | 2022 | 5                 | Todo perfecto, comunicación inmejorable, producto tal y como anuncian en la web, el envío rapidísimo y con el track de seguimiento... no se puede pedir más. Un placer !!   |
| 09/17/2022 21:09:19 | 2022 | 5                 | He pedido unas fundas a medida para el coche. La atención a sido perfecta. Las fundas con un acabado y ajuste extraordinario. Muchas gracias por el servicio tan profesional.   |
| 09/19/2022 07:06:05 | 2022 | 5                 | Todo perfecto y rapido  |
| 09/21/2022 14:17:32 | 2022 | 5                 | Servicio rapido, personal y muy atentos, un placer  |
| 09/21/2022 18:45:50 | 2022 | 5                 | El lunes pedí unas juntas de estanqueidad y llegaron el martes. Muy buen servicio y atención. Envíos rápidos, recomiento esta tienda.   |
| 09/22/2022 15:45:51 | 2022 | 5                 | Muy recomendable,placas y transporte,perfectos.   |
| 09/23/2022 10:54:12 | 2022 | 5                 | Increible, pido unas matrículas un jueves a las 10 y me llegan el viernes, vaya servicio espectacular , recomiendo a esta empresa al 100x100  |
| 09/26/2022 13:35:13 | 2022 | 5                 | Muy buen servicio. Hice el pedido por la web y me llegó todo perfecto y en el plazo.  |
| 09/29/2022 06:51:09 | 2022 | 5                 | He utilizado en varias ocasiones su servicio de página web con envíos para comprar matrículas antiguas o placas VH para vehículos históricos y el servicio y la información han sido siempre perfectos.   |
| 09/29/2022 07:00:15 | 2022 | 5                 | Muy buena atención y rapidez.   |
| 10/17/2022 07:20:57 | 2022 | 5                 | Fantástica experiencia, atendimento personalizado y super rápido  |
| 10/24/2022 16:47:42 | 2022 | 5                 |   |
| 10/26/2022 18:07:43 | 2022 | 5                 |   |
| 10/27/2022 09:19:41 | 2022 | 5                 |   |
| 10/28/2022 12:53:03 | 2022 | 5                 |   |
| 10/28/2022 18:12:10 | 2022 | 5                 | Pedí un pomo de cambio de marchas de sparco. El producto muy bien envalado, y el envío bastante rápido. Me gustaría remarcar la buena atención al cliente.  |
| 10/28/2022 18:50:54 | 2022 | 5                 | Servicio Rápido y correcto  |
| 10/30/2022 06:09:49 | 2022 | 5                 |   |
| 10/31/2022 12:49:18 | 2022 | 5                 | Un gran producto, buen precio y con entrega a las 24h   |
| 10/31/2022 19:25:26 | 2022 | 5                 | No soy de dejar reseñas pero realmente se las merecen. Impresionante la velocidad y eficiencia con la que he recibido las cosas. Vivo en Mallorca y aun así, rapidísimo todo, incluso las matrículas... Mi enhorabuena!   |
| 11/14/2022 13:40:51 | 2022 | 5                 | Rápido conciso y concreto todo perfecto..... Volvere  |
| 11/17/2022 13:47:38 | 2022 | 5                 | Grandes profesionales. Envío estándar muy rápido.   |
| 11/19/2022 08:01:26 | 2022 | 5                 |   |
| 11/25/2022 13:59:27 | 2022 | 5                 | Muy amables y serios. Producto de calidad. Sin duda los recomendaré.  |
| 11/30/2022 08:36:43 | 2022 | 5                 | Gracias por la rapidez y por el buen trabajo hecho.   |
| 12/13/2022 11:35:41 | 2022 | 5                 | Tienen de todo en tienda y lo que no, te lo piden enseguida. Además tienen una web para pedirlo y te lo llevan a casa. Grandes profesionales.   |
| 12/13/2022 16:10:10 | 2022 | 5                 | Todo perfecto, muy rápido y gran comunicacion. . Muy buen embalado . Vendedor muy recomendable  |
| 12/14/2022 07:44:03 | 2022 | 5                 | Servicio rápido y eficaz  |
| 12/15/2022 15:29:17 | 2022 | 5                 | Hemos realizado el pedido desde Galicia y han sido súper eficaces. En todo momento ponen facilidad por teléfono, wthasap o email. Te ayudan y están atentos para que el pedido llegue y sea y esté todo correcto. Sin duda volveremos a pedir online.   |
| 12/19/2022 16:33:29 | 2022 | 5                 | Muy profesionales y entrega muy rápida, recomendadísimos.   |
| 12/19/2022 16:44:13 | 2022 | 5                 |   |
| 12/20/2022 09:23:26 | 2022 | 5                 | Compre una botella de aditivo para el coche y llegó cuando muy rápido, al día siguiente de el pedido, buen servicio.  |
| 12/20/2022 12:14:37 | 2022 | 5                 | Buen trato personal,rapidez de entrega y buena calidad del producto   |
| 12/20/2022 19:28:55 | 2022 | 5                 |   |
| 12/21/2022 13:27:58 | 2022 | 5                 |   |
| 12/24/2022 11:34:20 | 2022 | 5                 | La verdad es que estoy muy satisfecho en todos los sentidos...vuestra profesionalidad y el resultado de lo que adquirí...felicidades, continuad así.  |
| 12/27/2022 16:58:09 | 2022 | 5                 | Matrículas de calidad muy bien embaladas. Trato amable y respuesta rápida.  |
| 12/29/2022 15:49:53 | 2022 | 5                 | Envío rápido y muy bien embalado, productos a muy buen precio. Buena atención al cliente.   |
| 12/31/2022 08:11:38 | 2022 | 5                 | Muy buena atención y rapidez en la entrega.   |
| 09/01/2021 11:39:46 | 2021 | 5                 | Plazos de envío muy competitivos y una atención al cliente sobresaliente. Además, yo que pedí unas matrículas, se ven muy bien hechas.  |
| 09/01/2021 14:15:31 | 2021 | 5                 | Rapido, buena comunicacion, rapida respuesta, envio super rapido. Todo facilidades. Perfecto. Muy recomendable.   |
| 06/02/2021 11:27:34 | 2021 | 5                 | Servicio impecable, envío más rápido de lo esperado y artículos de 10   |
| 06/02/2021 15:06:20 | 2021 | 5                 |   |
| 06/02/2021 17:45:14 | 2021 | 5                 | Muy buen servicio, y muy buen profesionales.  |
| 11/02/2021 18:02:31 | 2021 | 5                 | Tiene muchas referencias y los productos son de buena calidad!el pedido llega muy rápido en buenas condiciones...sin duda si necesito más gomas o burletes volveré a pedirselo a ellos  |
| 02/03/2021 07:32:11 | 2021 | 5                 | Muy contento con el trato recibido, namás pagar mi pedido por la web se pusieron en contacto conmigo para contrastar datos, y en 1 día tube la matrícula en mi casa, rapido y eficaz. Lo recomiendo   |
| 02/03/2021 15:24:51 | 2021 | 5                 | Tienda online totalmente recomendable. Buen servicio, rápido y muy atentos y amables. Un lujo la verdad. Gracias por vuestra atención.  |
| 06/03/2021 17:06:41 | 2021 | 5                 | Recomendables 100%, excelente servicio y gran atención. Volveré a comprar su producto en cuanto me haga falta   |
| 07/03/2021 07:49:02 | 2021 | 5                 | Perfecto el servicio, la calidad, la facilidad y la rapidez con la que trabajan. Muy recomendable   |
| 11/03/2021 12:23:22 | 2021 | 5                 |   |
| 12/03/2021 09:07:52 | 2021 | 5                 |   |
| 02/04/2021 16:59:07 | 2021 | 5                 | Servicio de 10. Trato muy bien. Volvere a comprar seguro  |
| 06/04/2021 07:31:22 | 2021 | 5                 | Rapido y bien. Genial para matrículas raras, tienen de todo tipo  |
| 06/04/2021 11:12:24 | 2021 | 5                 |   |
| 11/04/2021 16:04:37 | 2021 | 5                 | Servicio rápido, resolutivos y buenos precios. No se puede pedir más para mi primera compra (batería)   |
| 01/05/2021 20:56:45 | 2021 | 5                 | Encargué unas fundas para un coche histórico, que pude configurar muy fácilmente con la excelente pagina web, y en pocos días estaban en casa. Buenos materiales, perfecto ajuste y fácil instalación. Realmente contento.  |
| 05/06/2021 16:37:34 | 2021 | 5                 | La goma del coche perfecto  |
| 05/06/2021 17:00:27 | 2021 | 5                 | Eficacia y rapidez  |
| 05/06/2021 17:22:15 | 2021 | 5                 | excelente   |
| 05/06/2021 18:37:45 | 2021 | 5                 | Les compramos material por internet. Tienen buen surtido y entregan muy rápido.   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 05/06/2021 18:42:14 | 2021 | 5                 | Muy buen producto , servicio y atención,y rapidez en la entrega todo excelente,si necesitas sus servicios yo lo recomiendo co he hecho con compañeros con coches clásicos   |
| 07/06/2021 15:06:48 | 2021 | 5                 | Satisfecho con el material, el servicio y la atención recibida por parte de Recambios Aranda.   |
| 11/06/2021 21:51:35 | 2021 | 5                 | He encontrado lo que buscaba, y han sido muy rápidos en el envío. Seguro que volveré a contar con ellos en proximas compras. Muchas gracias.  |
| 04/07/2021 16:22:06 | 2021 | 5                 | Gran profesionalidad. Muy atentos con el cliente a la hora de responder ante cualquier duda o problema.   |
| 05/07/2021 05:32:32 | 2021 | 5                 | muy atentos y muy rápidos en el servicio  |
| 05/07/2021 11:22:57 | 2021 | 5                 | ¡Fantástico! Servicio rapidísimo, tiempo récord. En todo momento recibiendo respuestas a mis dudas por whatsapp. Mi enhorabuena a esta Gran Empresa. Saludos!   |
| 05/07/2021 12:01:20 | 2021 | 5                 | Muy rapido todo y todo perfecto.  |
| 05/07/2021 12:13:40 | 2021 | 5                 | Un servicio muy profesional, el envío llegó bien y rápido.  |
| 05/07/2021 14:33:24 | 2021 | 5                 |   |
| 06/07/2021 12:41:07 | 2021 | 5                 |   |
| 06/07/2021 15:47:25 | 2021 | 5                 | Rapidez en el envío, tal cual la goma que pedi para la puerta lateral de mi Ducato, menos de la mitad de precio que me pide la marca y con muy buena calidad de goma. Así da gusto tener proveedor tan eficaz y de calidad  |
| 07/07/2021 10:17:47 | 2021 | 5                 | Excelente Vendedor<br>Envío muy rápido<br>Trato personalizado y profesional.  |
| 10/07/2021 10:32:48 | 2021 | 5                 | Muchas Felicidades por su profesionalidad.<br>Ahora a espera al montaje y comprobar que es lo pedido.<br>Gracias  |
| 12/07/2021 15:39:27 | 2021 | 5                 | Rápido y eficiente y con buen precio  |
| 01/08/2021 17:27:20 | 2021 | 5                 | Trato muy cordial, mucha rapidez en la atención y te dan soluciones, recomendable, recibí el pedido en 1 día  |
| 03/08/2021 15:55:23 | 2021 | 5                 | Ha sido rapido y correcto   |
| 03/08/2021 16:56:00 | 2021 | 5                 | Excelente atención al cliente, asesoramiento y rapidez y en la entrega de pedido.   |
| 04/08/2021 09:35:56 | 2021 | 5                 |   |
| 04/08/2021 13:41:56 | 2021 | 5                 | Todo muy bien.<br>Compre unas matrículas por la pagina web y al día siguiente me las entregaron. Muy rápido. Gracias  |
| 05/08/2021 06:34:48 | 2021 | 5                 | Buen servicio en el servicio en la venta Online, el envío ha sido rápido sin ningún problema y perfectamente embalado   |
| 05/08/2021 19:45:17 | 2021 | 5                 |   |
| 06/08/2021 07:36:29 | 2021 | 5                 | Todo perfecto , muy comunicativos via wuasapp y muy rapidos   |
| 01/09/2021 17:45:05 | 2021 | 5                 |   |
| 03/09/2021 06:52:07 | 2021 | 5                 |   |
| 03/09/2021 18:15:12 | 2021 | 5                 | Rapidez de envío y todo correcto. Muy Satisfecho.   |
| 08/09/2021 13:00:59 | 2021 | 5                 |   |
| 10/09/2021 18:06:35 | 2021 | 5                 | Todo perfecto y más rápido de lo esperado, muchas gracias   |
| 03/10/2021 07:01:25 | 2021 | 5                 | Rápido y según lo anunciado.  |
| 03/10/2021 07:32:19 | 2021 | 5                 | La gestión de envío y el artículo adquirido cumplen perfectamente con mis expectativas.   |
| 03/10/2021 07:58:40 | 2021 | 5                 | todo correcto en atencion, producto y envio   |
| 05/10/2021 07:53:40 | 2021 | 5                 | Confiamos en ellos para sorprender a una persona especial y fue un acierto!! Rapidez, dedicación y preocupación, 3 palabras que los definen perfectamente   |
| 05/10/2021 11:38:13 | 2021 | 5                 | Rapidos y eficaces<br>Totalmente recomendable   |
| 09/10/2021 04:48:42 | 2021 | 5                 |   |
| 05/11/2021 16:11:53 | 2021 | 5                 | Excelente! Llevaba un tiempo buscando una placa sin el distintivo europeo y con las letras en negrita para mi clásico de finales de los 80 para respetar al máximo el concepto original y tropecé con esta empresa en el buscador de Google. Me pareció que la información era muy clara, había todas las opciones posibles incluso para las placas más antiguas y el diseño de la página me pareció serio ,congruente y me inspiraba confianza... Y la verdad han superado mis expectativas. Realice el pedido un sábado por la mañana, adjuntando la documentación y entonces me contestaron positivamente. El lunes por la mañana recibí un aviso que el pedido está en camino y el martes a mediodía la matrícula ya está en casa! El precio es bastante correcto contando que el envío no era express. No dudaré en recomendar está empresa de recambios. Francamente un 10! |
| 05/11/2021 17:30:47 | 2021 | 5                 | Servicio perfecto. El pedido llegó súper rápido. Buscábamos un regalo original y fue de 10...gracias!!!! Totalmente recomendable  |
| 06/11/2021 19:12:04 | 2021 | 5                 |   |
| 06/11/2021 20:25:07 | 2021 | 5                 | hola, todo perfecto y rapido, el mismo dia del pedido, salio el envio, perfecto   |
| 09/11/2021 12:28:39 | 2021 | 5                 | Compramos el limpia trasero de mi coche mi pareja y yo, no supimos ponerlo y no dudó ni un segundo en salir a colocárnoslo.Trato inmejorable y rápido. Gracias  |
| 10/11/2021 20:59:30 | 2021 | 5                 | Pedi una matrícula personalizada que no me podían hacer en otros sitios, el viernes a las 9:00, a las 10:30 estaba el paquete en correos para el envío. El lunes a medio día tenía mi pedido.<br>Buena comunicación por WhatsApp, económicos y rápidos.   |
| 11/11/2021 13:37:49 | 2021 | 5                 | Todo bien y el servicio bueno y atentos   |
| 11/11/2021 14:31:04 | 2021 | 5                 | Pedido online sin problemas, envío rápido y proceso de compra muy agradable.  |
| 11/11/2021 15:19:51 | 2021 | 5                 |   |
| 05/12/2021 09:43:32 | 2021 | 5                 | Muy buen servicio ,atención muy correcta y entrega rapidísima   |
| 05/12/2021 10:06:27 | 2021 | 5                 | Gente seria,buen trato y repidez  |
| 10/12/2021 15:58:45 | 2021 | 5                 |   |
| 10/12/2021 16:00:37 | 2021 | 5                 | Buen trato y buenos precios.  |
| 10/12/2021 16:00:50 | 2021 | 5                 | Muy buen trato, felicitaciones.   |
| 10/12/2021 16:06:19 | 2021 | 5                 |   |
| 01/13/2021 11:45:53 | 2021 | 5                 |   |
| 01/16/2021 06:51:45 | 2021 | 5                 | Encargué unas matrículas y llegaron al día siguiente, perfectamente embaladas y protegidas. Muy rápidos y efectivos.  |
| 01/16/2021 14:30:46 | 2021 | 5                 | Volveré a comprarles.   |
| 01/16/2021 17:12:56 | 2021 | 5                 | Envío super rápido. Muy atentos y muy útil el chat de whatsapp para una comunicación más rápida.  |
| 01/16/2021 23:40:17 | 2021 | 5                 | Incredible el servicio, lo pedí el martes y el miercoles lo tenía en mi casa  |
| 01/18/2021 08:43:45 | 2021 | 5                 | El servicio de compra on line y el envío del producto ha sido excepcional.<br>Volveré, sin dudar, a comprar cuando necesite algún producto.   |
| 01/18/2021 08:49:48 | 2021 | 5                 | Servicio rápido e impecable. 100% RECOMENDADO.  |
| 01/18/2021 14:07:36 | 2021 | 5                 | Servicio muy bueno  |
| 01/20/2021 11:11:54 | 2021 | 5                 | Un trato muy directo y dando facilidades e informacion en todo momento<br>Llego el pedido en 24 horas tal como prometieron<br>Un diez !!!   |
| 02/22/2021 21:14:45 | 2021 | 5                 | Buenos productos y además se pueden encontrar muy facilmente en la web. Nos decantamos por comprar gomas de estanqueidad porque venían muy bien detalladas con sus fotos y medidas. Luego, para duads tiene whatsapp, lo que nos permite un contacto mucho más rápido y efectivo.   |
| 03/13/2021 08:03:57 | 2021 | 5                 | Gente seria y muy profesional. Encargué unas fundas de coche a medida y quedan perfectas.   |
| 03/15/2021 20:52:27 | 2021 | 5                 | Todo perfecto   |
| 03/16/2021 08:01:34 | 2021 | 5                 | Buenos precios y el pedido llegó rápido   |
| 03/16/2021 08:12:06 | 2021 | 5                 | Cliente de la tienda online. Recibí el pedido de un día para otro pese a no haber demandado el servicio urgente. Seguimiento y entrega del paquete por Correos Express sin incidencia.  |
| 03/16/2021 08:13:50 | 2021 | 5                 | Un servicio perfecto!   |
| 03/16/2021 09:41:44 | 2021 | 5                 | Envío perfecto y en solo un día.  |
| 03/16/2021 09:41:59 | 2021 | 5                 | Todo perfecto y a tiempo  |
| 03/16/2021 09:41:59 | 2021 | 5                 | Todo perfecto, rapidez y sin ningún problema.<br>Los recomiendo 100%  |
| 03/16/2021 09:50:14 | 2021 | 5                 | Muy bien el servicio de venta on-line. He podido adquirir un producto que no conseguía en ningún sitio de mi ciudad (Las Palmas de Gran Canaria) y me lo ha llegado bastante rápido y a un buen precio.   |
| 03/16/2021 10:46:50 | 2021 | 5                 | Era la primera vez; me quedo muy satisfecho con la prontitud de la entrega  |
| 03/16/2021 12:12:19 | 2021 | 5                 | Muy bien, profesionales y rápidos   |
| 03/16/2021 14:42:29 | 2021 | 5                 |   |
| 03/16/2021 16:38:17 | 2021 | 5                 | Buen Servicio ,Rápido y buena calidad   |
| 03/17/2021 07:47:39 | 2021 | 5                 | Web fácil de gestionar, encuentras lo que buscas facilmente , servicio y calidad excelente asi como rapidez en la entrega del pedido (en menos tiempo del que indican en la compra). Particularment muy satisfecho de la compra y relacion con está empresa.  |
| 03/17/2021 09:17:08 | 2021 | 5                 | Entrega rápida y correcta   |
| 03/17/2021 09:32:23 | 2021 | 5                 |   |
| 03/17/2021 11:24:59 | 2021 | 5                 |   |
| 03/18/2021 08:45:32 | 2021 | 5                 | Productos de calidad, profesionalidad y envío rápido de los recambios.  |
| 03/19/2021 11:02:33 | 2021 | 5                 | Buen material y entrega   |
| 03/24/2021 10:56:19 | 2021 | 5                 | Excelente trato   |
| 03/26/2021 10:24:35 | 2021 | 5                 | Buen servicio. Muy atentos y amables. Calidad muy buena. Recomendable 100%.   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 03/27/2021 12:26:52 | 2021 | 5                 |   |
| 03/28/2021 13:50:04 | 2021 | 5                 | Encontré lo que buscaba y a buen precio   |
| 03/31/2021 10:34:50 | 2021 | 5                 | Es un placer el tratar con ellos...están pendientes en todo momento de que estés satisfecho con el producto y que lo recibas cuanto antes. Un 10 y a seguir así.  |
| 04/13/2021 09:47:27 | 2021 | 5                 | Todo perfecto y rapidez!!   |
| 04/14/2021 11:47:27 | 2021 | 5                 | Me prestaron una atención fantástica en una compra online. Me ayudaron con mi pedido vía whatsapp y el envío fue rapidísimo. Totalmente satisfecho, doy 5 estrellas sin ninguna duda.   |
| 04/14/2021 12:27:33 | 2021 | 5                 | Pedi unas matrículas para un coche clásico y al día siguiente me llegaron en perfecto estado. Muy rápidos y amables.  |
| 04/15/2021 08:23:59 | 2021 | 5                 | Gente seria y competente.   |
| 04/16/2021 10:29:59 | 2021 | 5                 | Una experiencia formidable, te das cuenta cuando hablan contigo que se toman el trabajo en serio, el pedido me llegó equivocado solo se lo comenté por WhatsApp lo asumieron sin problema y al día siguiente lo tenía perfectamente entregado. Te dan cuenta que cuando se quiere hacer las cosas bien se hacen. Un placer haber encontrado esta empresa.   |
| 04/20/2021 19:59:37 | 2021 | 5                 | Todo lo que necesites para el automóvil, allí lo tienes.  |
| 04/27/2021 10:40:31 | 2021 | 5                 | Muy buena atención, tienen casi de todo<br>Mucho mejor que sitios como feuvvert..   |
| 04/27/2021 10:50:56 | 2021 | 5                 |   |
| 04/27/2021 14:30:31 | 2021 | 5                 | Excelente trato y rápido.Lo aconsejo.   |
| 04/29/2021 16:55:11 | 2021 | 5                 |   |
| 05/18/2021 12:14:18 | 2021 | 5                 | Rapido, claro. Eficientes. Perfecto   |
| 05/20/2021 05:08:19 | 2021 | 5                 |   |
| 05/20/2021 09:18:02 | 2021 | 5                 | La verdad que una experiencia nueva al pedir por WhatsApp a esta gente tan profesional, tenía que comprar una matrícula para coche, le di la documentación al chico, el dni y ya, hice el pedido en envío estándar y fueron muy buena gente haciendo que mi pedido fuera envío urgente, es decir que llegará el próximo día! Sin duda volveré a pedir algo aquí. 10 de 10.  |
| 05/21/2021 12:32:58 | 2021 | 5                 |   |
| 05/21/2021 15:27:37 | 2021 | 5                 |   |
| 05/21/2021 17:52:36 | 2021 | 5                 | Buen servicio me llegó el pedido al día siguiente, exactamente lo que pedí. Volvería a comprar sin problemas.   |
| 05/24/2021 07:04:51 | 2021 | 5                 |   |
| 05/24/2021 08:26:00 | 2021 | 5                 | Una empresa muy,muy recomendable y de confianza !!! Hace lo mejor posible para sus clientes<br>Profesionales amables, entrega rapida<br>Gracias, voy a comprar de nuevo desde este sitio web !!!  |
| 05/24/2021 18:04:34 | 2021 | 5                 |   |
| 05/25/2021 18:05:37 | 2021 | 5                 | Muy buen servicio, lo recomiendo.   |
| 05/25/2021 20:13:37 | 2021 | 5                 | El muchacho que me atendió fue súper amable y me indicó todo lo que necesitaba, lastima no recordar su nombre, la atención es buenisima y el pedido te llega súper rápido   |
| 05/25/2021 22:01:26 | 2021 | 5                 | Rápidos y eficaces, servicios estupendo   |
| 05/26/2021 08:57:42 | 2021 | 5                 | El paquete entregado en menos de 48h y el artículo que compre cumplé con mis expectativas, 100% recomendado.  |
| 05/26/2021 12:24:35 | 2021 | 5                 | Bien y rápido. Excelente.   |
| 05/26/2021 14:10:38 | 2021 | 5                 |   |
| 05/26/2021 21:08:51 | 2021 | 5                 |   |
| 05/27/2021 15:17:59 | 2021 | 5                 | Genial, todo correcto y perfecto!!!   |
| 05/27/2021 15:42:32 | 2021 | 5                 | Muy buen servicio, rápido y la junta de goma que pedí de buena calidad.   |
| 05/27/2021 16:28:10 | 2021 | 5                 |   |
| 05/27/2021 16:53:30 | 2021 | 5                 | Muy buena atención al cliente y envío muy rápido. Excelentes.   |
| 05/28/2021 14:03:18 | 2021 | 5                 | Trabajo impoluto, excelente. Muy profesionales y buena atención   |
| 06/15/2021 08:04:05 | 2021 | 5                 | gran trato por wapsa y rápido envío,lo que pedir gran calidad,me sorprendió.  |
| 06/16/2021 23:03:19 | 2021 | 5                 | Las matrículas acrílicas que tienen son de las buenas   |
| 06/18/2021 10:30:04 | 2021 | 5                 | Hice el pedido el 14 de junio a Tenerife y me a llegado hoy día 18 en muy buen estado. Muchas gracias<br>Compré unos deflectores/derivabrisas en la tienda online con un precio muy bueno. Pero sobre todo ha sido el servicio postventa el que ha sido inmejorable. Me han ayudado con videos, fotos, consejos, ánimos, etc.... Ya los he recomendado a mi mecánico pero yo volveré a comprar porque tienen un amplio surtido. Un saludo |
| 06/29/2021 15:48:33 | 2021 | 5                 | Trato profesional y rapidez.<br>Muy recomendable.   |
| 07/13/2021 09:36:29 | 2021 | 5                 |   |
| 07/17/2021 13:19:14 | 2021 | 5                 |   |
| 07/24/2021 12:50:46 | 2021 | 5                 | Me ha parecido extraordinaria la atención que recibí por parte del dependiente de la tienda me ayudo mucho ojala encontráramos gente así en todos los sitios  |
| 07/26/2021 19:19:59 | 2021 | 5                 | Gran catálogo de piezas y accesorios para el coche. Muy profesionales y amables. Buenos precios   |
| 07/28/2021 17:34:38 | 2021 | 5                 | Agilidad y buen hacer muy profesionales   |
| 07/30/2021 10:48:23 | 2021 | 5                 | Muy profesionales por su buena atención y rapidez.  |
| 08/13/2021 16:59:56 | 2021 | 5                 |   |
| 08/16/2021 09:19:34 | 2021 | 5                 | Buen trato y profesionalidad. Cambió la matrícula del coche en 5min. Acudí a otros grandes talleres antes, xo no tenían matrículas pequeñas, y recambios Aranda tiene todos los modelos y tamaños. Lo recomiendo al 100%.   |
| 08/27/2021 16:52:14 | 2021 | 5                 | Todo perfecto!! Y el trato por whatsapp muy rapido y muy agradables en el trato.  |
| 08/28/2021 13:28:20 | 2021 | 5                 | Muy competentes y te ayudan muchísimo.  |
| 09/16/2021 19:52:55 | 2021 | 5                 | Me han hecho unas fundas a la medida para mi bmw histórico, que ni un tapicero. Super amablrs, atentos y grandes profesionales. Lo recomiendo   |
| 09/17/2021 13:55:03 | 2021 | 5                 | Todo el pedido fue muy rápido y lo recibí al día siguiente, la respuesta por Whatsapp clara y al detalle con indicaciones y ayuda. Ya he comprado varias placas, todas perfecto.  |
| 09/19/2021 21:06:05 | 2021 | 5                 | Bien  |
| 09/20/2021 16:06:32 | 2021 | 5                 | Un trato estupendo con esta tienda son muy profesionales asta tubieron el detalle de regalarme la tornillería y embellecedores al comprarles una placa de matrícula acrílica, muy buena experiencia lo recomiendo al 100% gracias.  |
| 09/21/2021 13:14:17 | 2021 | 5                 | Amabilidad,seriedad y calidad,recomiendo 100%.Gracias   |
| 09/22/2021 09:26:06 | 2021 | 5                 | Fácil de realizar el pedido y envío muy rápido, todo correcto,pasarela de pago con PayPal   |
| 10/13/2021 07:42:50 | 2021 | 5                 | Realizan unas matrículas para moto perfectas. He repetido de lo satisfecho que quedé. Rápidos y muy amables   |
| 10/13/2021 15:35:45 | 2021 | 5                 |   |
| 10/15/2021 11:40:26 | 2021 | 5                 |   |
| 10/15/2021 15:09:30 | 2021 | 5                 | Muy buen servicio, totalment e recomendable   |
| 10/21/2021 12:12:42 | 2021 | 5                 |   |
| 10/29/2021 17:34:50 | 2021 | 5                 |   |
| 11/13/2021 11:51:27 | 2021 | 5                 | Buena comunicación y trato. Super contento con el pedido realizado.   |
| 11/17/2021 20:31:18 | 2021 | 5                 | Buen trato, rápido y todo perfecto  |
| 11/19/2021 15:46:22 | 2021 | 5                 | Envío muy rápido y producto de buena calidad, muy contento.   |
| 11/19/2021 16:25:57 | 2021 | 5                 | Muy Bueno atendimento te trato con el cliente y entrega muy rápida hace Portugal. Seguro volvere a comprar en está tienda. Muchas gracias   |
| 11/23/2021 13:19:28 | 2021 | 5                 |   |
| 11/23/2021 17:54:39 | 2021 | 5                 | Todo perfecto, tanto la atención como el envío. El producto llevo muy bien empaquetado y al día siguiente.  |
| 11/23/2021 19:32:54 | 2021 | 5                 | entrega rapida y atencion eficiente, mejor imposible, da gusto trabajar asi   |
| 11/23/2021 20:08:32 | 2021 | 5                 | Hice un pedido online y todo genial; el producto era el esperado, envío rápido. Muy recomendable.   |
| 11/23/2021 22:43:01 | 2021 | 5                 |   |
| 11/24/2021 08:32:26 | 2021 | 5                 | Todo correcto,<br>incluso el problema con la agencia de transportes lo solucionaron sin problema y muy pendientes en todo momento.<br>Las matrículas acrílicas muy buena calidad.   |
| 12/18/2021 10:01:57 | 2021 | 5                 |   |
| 12/20/2021 17:39:47 | 2021 | 5                 | Muy buena atención lo recomiendo  |
| 12/22/2021 11:14:12 | 2021 | 5                 | Recomendados 100%, envíos rápidos, atención personalizada, te aconsejan perfectamente, solucionan los problemas con rapidez, en definitiva, super atentos y de confianza. Gracias por todo.   |
| 12/22/2021 18:46:32 | 2021 | 5                 | Buen trato, información muy bien,   |
| 12/23/2021 14:53:13 | 2021 | 5                 | Genial, rápidos eficientes y simpáticos ,   |
| 12/27/2021 20:03:15 | 2021 | 5                 | He hecho un pedido de una placa de matrícula por su página web. Ha sido el sitio más barato que he encontrado (si lo recoges en tienda) y ha sido llegar y lo tenían preparado todo. He tardado en la tienda como 40 segundos. Muy rápidos y amables  |
| 12/29/2021 10:23:07 | 2021 | 5                 | Llegó a casa rápidamente y en perfecto estado.  |
| 12/29/2021 13:47:56 | 2021 | 5                 | Pedi placas para matrícula, tanto verdes como definitivas. El servicio excelente. Rapidez increíble. Las placas llegaron bien en tiempo, muy rápidamente, y tienen muy buena calidad. En las definitivas compramos acrílicas y están muy bien acabadas. Son tan eficientes que todo lo que pueda necesitar y esté allí no dudaré en pedirlo. Confianza total en su servicio.  |
| 12/29/2021 19:29:05 | 2021 | 5                 | Super correcto todo de todo muy bien.   |
| 12/30/2021 06:42:50 | 2021 | 5                 | EXCELENTE, LO RECOMIENDO  |
| 03/01/2020 10:57:43 | 2020 | 5                 |   |
| 08/01/2020 06:15:58 | 2020 | 5                 |   |
| 10/01/2020 16:19:59 | 2020 | 5                 | Magnífica atención al cliente. Estuvieron pendientes hasta que recibí el pedido. Enhorabuena  |
| 11/01/2020 18:42:03 | 2020 | 5                 | Envío rapido, buena preparacion y embalaje perfecto, me llevo todo correcto ningun problema.  |
| 01/02/2020 21:37:54 | 2020 | 5                 | Muy eficientes.   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 02/02/2020 11:36:14 | 2020 | 5                 | Todo muy correcto y rápido. El pedido entregado al día siguiente de hacerlo. La única pega es que pedí que pusieran a mi mujer de contacto porque yo no estaría y no lo hicieron, pero eso no hace que no se merezcan las 5 estrellas. Muchas gracias   |
| 06/02/2020 10:04:26 | 2020 | 5                 | Muy contenta. Servicio de atención al cliente muy bueno y eficaz. El pedido llegó a mi casa en dos días.  |
| 08/02/2020 07:47:25 | 2020 | 5                 |   |
| 08/02/2020 07:54:40 | 2020 | 5                 |   |
| 08/02/2020 08:12:35 | 2020 | 5                 |   |
| 08/02/2020 08:15:52 | 2020 | 5                 | Seriedad y profesionalidad  |
| 08/02/2020 09:02:30 | 2020 | 5                 |   |
| 08/02/2020 09:08:35 | 2020 | 5                 |   |
| 08/02/2020 09:12:52 | 2020 | 5                 |   |
| 08/02/2020 10:07:01 | 2020 | 5                 | Encantados con la atención y el servicio que nos prestaron. Nos encontraron lo que necesitábamos enseguida y a muy buen precio  |
| 08/02/2020 12:35:59 | 2020 | 5                 |   |
| 10/02/2020 14:15:25 | 2020 | 5                 | El producto ha respondido plenamente a lo expuesto en la Web. Y lo he recibido con rapidez y sin problemas. Mi experiencia ha sido muy positiva.  |
| 11/02/2020 09:21:55 | 2020 | 5                 |   |
| 01/03/2020 08:40:15 | 2020 | 5                 | Gratamente sorprendido, envío rapidísimo (entrega antes de lo previsto en la web, incluso siendo fechas navideñas) Muy eficaces.  |
| 01/03/2020 18:34:49 | 2020 | 5                 |   |
| 03/03/2020 18:44:12 | 2020 | 5                 | Excelente servicio, rápidos, profesionales y muy buena calidad de producto.   |
| 03/03/2020 18:45:03 | 2020 | 5                 | He recibido la placa de matrícula en menos de 48 horas!! Calidad excelente y super rapido. Encantada!!  |
| 03/03/2020 18:48:26 | 2020 | 5                 |   |
| 03/03/2020 19:00:53 | 2020 | 5                 |   |
| 03/03/2020 19:30:10 | 2020 | 5                 | Eficacia y prontitud son las palabras que definen el trabajo de lo empleados de repuestos ARANDA ...  |
| 03/03/2020 19:54:50 | 2020 | 5                 | Rápido y sin problemas.   |
| 05/03/2020 08:17:18 | 2020 | 5                 |   |
| 06/03/2020 22:03:39 | 2020 | 5                 | Agradezco la atención prestada por el equipo de Recambios Aranda. ¡Un saludo!   |
| 10/03/2020 10:37:25 | 2020 | 5                 | Recibido paquete en muy buenas condiciones y rapidez en entrega.  |
| 01/04/2020 08:33:16 | 2020 | 5                 | Gran amabilidad te atienden súper bien y las piezas son las mejores y tarda muy poco en traerlas un gran servicio. Lo recomiendo yo estoy súper contento con ellos  |
| 01/04/2020 16:12:51 | 2020 | 5                 | De 10. Trato muy profesional y rapido.  |
| 09/04/2020 11:15:31 | 2020 | 5                 | Producto cubre las expectativas. Entrega rápida, incluso con portes económicos  |
| 09/04/2020 11:26:40 | 2020 | 5                 | Todo perfecto. Con productos como perfiles de todas clases, para el automovil, difíciles de encontrar   |
| 09/04/2020 12:15:36 | 2020 | 5                 | Excelente servicio, tanto en el envío como en la recion calidad precio. Cumple perfectamente con las expectativas.  |
| 10/04/2020 21:03:49 | 2020 | 5                 | Les pedí de urgencia una matrícula para el coche de una boda. Eran las 18:00 de la tarde y la boda era al día siguiente a la 13:00. Me guiaron en la compra por teléfono en todo momento y el pedido llegó a las 11:00 de la mañana. Unos auténticos crack. Con tanta variedad hoy día lo que hace falta es gente como ellos, que se preocupen por el cliente.  |
| 11/04/2020 08:08:29 | 2020 | 5                 | Unas 5 estrellas y porque no hay más.   |
| 02/05/2020 16:54:59 | 2020 | 5                 | Estupenda atención, pago y envío muy rápidos.   |
| 02/05/2020 20:09:52 | 2020 | 5                 | material en perfecto estado y envío pese a ser el básico muy rápido, compra perfecta  |
| 03/05/2020 14:22:08 | 2020 | 5                 | Encargué unas placas de matrícula por la mañana y a mediodía ya las tenía listas, y a mejor precio que Norauto, Amazon, etc. Volveré a comprar seguro.  |
| 03/05/2020 18:56:39 | 2020 | 5                 | Todo correcto, recibido en plazo, calidad optima.   |
| 09/05/2020 06:53:58 | 2020 | 5                 | No es la primera vez que compro, y como la anterior rapidez en el envío y buen asesoramiento  |
| 09/05/2020 18:00:38 | 2020 | 5                 | En poco más de 24 horas tenía mi compra en casa y en perfecto estado.   |
| 10/05/2020 10:25:01 | 2020 | 5                 | Rapidísimo y correcto   |
| 11/05/2020 19:51:20 | 2020 | 5                 | sobre mi pedido realizado simplemente que ha sido super rápido y tal cual venia descrito  |
| 01/06/2020 12:24:30 | 2020 | 5                 | What a fantastic customer service, Cristabel is an angel and was so helpful to us when we had a problem. Fast response, very helpful.   |
| 05/06/2020 08:13:03 | 2020 | 5                 | Recomiendo este establecimiento para comprar, trato amable y el pedido ha llegado muy rápido y bien empacutado, gracias   |
| 07/06/2020 18:38:29 | 2020 | 5                 | Buscaba unos discos de pulir faros de una marca específica que no encontré bien codificados en Amazon, así que recaí en Recambios Aranda. Les hice una consulta por Whatsapp, me contestaron prácticamente de inmediato, me validaron que tenían lo que buscaba y que tenían stock. Recibí el paquete en plazo y forma. Así que vamos a darles 5 estrellas porque son el ejemplo de que cuando una empresa hace bien las cosas en e-commerce, el retorno de la inversión es evidente. Menos Amazon y más especialistas como Recambios Aranda. |
| 08/06/2020 15:16:20 | 2020 | 5                 |   |
| 11/06/2020 19:34:25 | 2020 | 5                 |   |
| 03/07/2020 13:42:01 | 2020 | 5                 |   |
| 07/07/2020 14:34:04 | 2020 | 5                 | Producto perfecto, envío en el tiempo acordado y muy amables. Encargamos unas fundas para los asientos de la furgoneta, lo hicimos a través de la tienda online, son a medida y han quedado perfectas, estamos muy contentos con la compra. Muchas gracias  |
| 09/07/2020 08:43:09 | 2020 | 5                 | Envío rápido, buena calidad en matrículas para clásicos   |
| 09/07/2020 10:31:42 | 2020 | 5                 | Rapidez en la entrega. Venta muy facil.   |
| 10/07/2020 19:22:22 | 2020 | 5                 | Todo perfecto y el pedido llegó muy rápido  |
| 02/08/2020 14:08:35 | 2020 | 5                 | Compre unas fundas para el coche elegi envío normal de 4 a 7 días y en 24 horas las tenía en casa. El producto lo que esperaba igual a lo descrito lo recomiendo sin duda.Un placer   |
| 03/08/2020 00:00:23 | 2020 | 5                 |   |
| 05/08/2020 12:52:16 | 2020 | 5                 | Atencion de 10 pedí unas matrículas y de un día para otro las tenía en cantabria cualquier duda rapida mente te contestan y siempre pendiente de que te llegue el pedido  |
| 06/08/2020 13:17:32 | 2020 | 5                 |   |
| 07/08/2020 13:27:10 | 2020 | 5                 | Todo genial!  |
| 09/08/2020 08:28:53 | 2020 | 5                 | MUY RAPIDO I TODO PERFECTO  |
| 01/09/2020 14:51:17 | 2020 | 5                 | Super contento en un día puesto en casa   |
| 01/09/2020 21:38:14 | 2020 | 5                 | Hemos comprado unas placas de matrícula para coche histórico y la experiencia no ha podido ser mejor. La atención estupenda en todo momento y el envío rapidísimo. Es la primera vez que compramos en esta web y la recomendamos sin duda.  |
| 01/09/2020 21:53:09 | 2020 | 5                 |   |
| 03/09/2020 15:48:02 | 2020 | 5                 | Muy buena tienda online, pedí unas matrículas para mi vehículo clásico y han llegado super rápido. Un 10.   |
| 11/09/2020 11:21:18 | 2020 | 5                 | Trato muy profesional, rápido y serio. Recomendable 100%.   |
| 11/09/2020 12:47:07 | 2020 | 5                 |   |
| 01/10/2020 20:24:21 | 2020 | 5                 | Compré un retrovisor interior panorámico y llegó en perfecto estado con el documento que acreditaba la homologación incluido.   |
| 03/10/2020 22:14:08 | 2020 | 5                 |   |
| 06/10/2020 06:19:47 | 2020 | 5                 | Todo genial y muy buena comunicación  |
| 06/10/2020 17:18:13 | 2020 | 5                 | Buen producto,buen profesional.   |
| 11/10/2020 15:35:27 | 2020 | 5                 |   |
| 01/11/2020 10:10:44 | 2020 | 5                 |   |
| 03/11/2020 11:47:59 | 2020 | 5                 | Ya he realizado ya un par de pedidos y la atención ha sido realmente buena. Envíos tempranos y sobre todo económicos.   |
| 03/11/2020 12:03:57 | 2020 | 5                 | Experiencia en general muy satisfactoria, tienda recomendada con buenos productos a buen precio   |
| 05/11/2020 07:25:02 | 2020 | 5                 | Son rápidos y el material que estaba buscando de hace tiempo lo tenían. Son muy atentos un +10  |
| 05/11/2020 08:31:51 | 2020 | 5                 | Realize compras por internet, respuesta rápida buen seguimiento de la compra y calidad buena del material.  |
| 12/11/2020 13:06:38 | 2020 | 5                 |   |
| 01/12/2020 22:21:21 | 2020 | 5                 | Trato excelente y rapidez increible, menos de 24h el pedido en casa. Recomendadísimo!   |
| 02/12/2020 07:13:15 | 2020 | 5                 |   |
| 02/12/2020 09:00:13 | 2020 | 5                 |   |
| 03/12/2020 08:26:07 | 2020 | 5                 | Muy buena tienda, recibido rápido y bien y trato fenomenal, muy recomendable  |
| 03/12/2020 13:45:43 | 2020 | 5                 | Muy amable buen servicio cumpliendo y repuesta solo un mensaje y responde   |
| 05/12/2020 10:01:47 | 2020 | 5                 | Recomiendo. Pedí unas matrículas el domingo y el martes ya las tenía. Envío muy rápido. Y ellos muy atentos con sus clientes. Volvería a comprar.   |
| 06/12/2020 10:40:44 | 2020 | 5                 | Eficaz y rapido   |
| 12/12/2020 16:37:09 | 2020 | 5                 | Rapidez en el servicio. Enseguida el pedido en casa   |
| 01/15/2020 20:42:41 | 2020 | 5                 | Segundo pedido que realizó online y sin ningún tipo de problemas. Atención y profesionalidad.. además envían a Canarias! 100x100 recomendable   |
| 01/16/2020 21:10:44 | 2020 | 5                 | Los productos son de calidad, los precios muy buenos y la atención ha sido estupenda. Una empresa cien por cien recomendable.   |
| 01/17/2020 19:57:04 | 2020 | 5                 | Pedido de goma estanqueidad junta puerta pestaña ancha hecha desde Barcelona...y al día siguiente ya llegó...simplemente perfecto   |
| 01/21/2020 16:39:26 | 2020 | 5                 |   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración  |
|---------------------|------|-------------------|--|
| 01/27/2020 07:58:13 | 2020 | 5                 | atención telefonica muy buena y el pedido me llevo en 24h con la entrega estandar  |
| 01/28/2020 09:17:37 | 2020 | 5                 | Excelente. Buena comunicación. Envío rápido.   |
| 01/30/2020 20:20:44 | 2020 | 5                 | Rápida atención, pedi dos matriculas y me llegaron rapido. Recomendable 100%   |
| 01/31/2020 17:02:21 | 2020 | 5                 | Una atención excepcional, incluso haciendo la compra online. Sin duda, volveré a comprar aquí!   |
| 02/14/2020 20:18:52 | 2020 | 5                 | Los dos pedidos que he realizado con una atención excelente, muy rápida la entrega y denotan mucha profesionalidad.  |
| 02/15/2020 11:42:17 | 2020 | 5                 | atencion perfecta  |
| 02/15/2020 11:53:13 | 2020 | 5                 | Estoy muy contento con el trato recibido, la recepción del material ha sido muy rápida. No dudará en recomendaros a mi círculo cercano. Gracias y un saludo  |
| 02/17/2020 23:53:08 | 2020 | 5                 |  |
| 02/19/2020 15:55:38 | 2020 | 5                 | Compré unas fundas de cuero sintético a medida para mi viejo Audi TT del 2000. Bueno, quedan fenomenal. Son de muy buena calidad y me gusta haber tenido la opción de cuero sintético.<br>Todas mis dudas fueron resueltas y siempre me han tratado muy correctamente. Totalmente recomendable.  |
| 02/20/2020 19:51:41 | 2020 | 5                 | MUY RAPIDO EL SERVICIO   |
| 02/21/2020 18:18:54 | 2020 | 5                 | Muy buena atención. Seriedad   |
| 02/23/2020 13:04:50 | 2020 | 5                 |  |
| 02/24/2020 19:18:41 | 2020 | 5                 | Todo muy bien, la comunicación con ellos, la ayuda que me prestaron y muy rápido.  |
| 02/25/2020 20:44:32 | 2020 | 5                 | Excelente compra. Calidad del producto, envío rápido y perfectamente embalado, con todo detalle. Una experiencia muy positiva. Repetiré, sin duda  |
| 03/13/2020 23:44:45 | 2020 | 5                 |  |
| 03/14/2020 00:58:36 | 2020 | 5                 | muy muy competentes en tiempo y en precio  |
| 03/18/2020 15:10:40 | 2020 | 5                 | Excelente trato, todo perfecto y muy rapido. Volveré a comprar.  |
| 03/19/2020 18:26:53 | 2020 | 5                 | RAPIDOS, EFICIENTES, MUY BUENOS, RECOMENDABLES.  |
| 03/23/2020 19:47:58 | 2020 | 5                 | Muy buen trato y rapidez gracias   |
| 03/24/2020 16:39:43 | 2020 | 5                 |  |
| 03/24/2020 17:50:27 | 2020 | 5                 | todo perfecto seriedad tiempo y buenos precios   |
| 03/25/2020 08:14:14 | 2020 | 5                 | Muy rápidos y de muy buena calidad.  |
| 04/24/2020 09:05:43 | 2020 | 5                 | Buen servicio y atención al cliente<br>Lo recomiendo   |
| 04/24/2020 13:14:11 | 2020 | 5                 | Les conocí a través de un amigo y he realizado un par de pedidos. Rapidez y muy buena atención. Les recomiendo y seguiré comprando   |
| 04/24/2020 14:05:42 | 2020 | 5                 | Buen servicio, rápido y contestan las consultas realizadas.  |
| 04/24/2020 14:26:59 | 2020 | 5                 | Suelo comprar bastante a recambios aranda, la verdad es que siempre todo correcto y rapidísimo el envío, da gusto.   |
| 04/24/2020 16:35:00 | 2020 | 5                 | Tienda con todo lo que se pueda buscar y de buena calidad. Envío rápido. Muy recomendado   |
| 04/24/2020 19:40:55 | 2020 | 5                 | Envío rápido, todo correcto. Tenían la goma del capo que no encontraba.  |
| 04/24/2020 19:48:09 | 2020 | 5                 | Pedi unas bombillas. Muy rápida atención. Todo perfecto.   |
| 04/25/2020 17:23:13 | 2020 | 5                 |  |
| 04/25/2020 22:09:20 | 2020 | 5                 |  |
| 04/28/2020 17:45:01 | 2020 | 5                 |  |
| 04/29/2020 16:26:06 | 2020 | 5                 | Atención y rapidez en el envío. 100% Recomendado. Agregado a mis contactos. Muchas Gracias   |
| 04/29/2020 19:22:23 | 2020 | 5                 | Rápidos y eficaces   |
| 05/14/2020 02:40:29 | 2020 | 5                 | Todo correcto... Buen servicio gracias por todo.   |
| 05/14/2020 05:40:40 | 2020 | 5                 | Empresa con antigüedad y mucha profesionalidad. El envío llegó rápido y correctamente. Productos de calidad y s buen precio. Totalmente recomendable.  |
| 05/14/2020 06:16:13 | 2020 | 5                 | Perfecto !! Compra online. Atención, envío y empaquetado de 10.  |
| 05/14/2020 06:24:44 | 2020 | 5                 | Fue una compra por su web, y como de costumbre, absolutamente recomendado.   |
| 05/14/2020 07:49:17 | 2020 | 5                 | servicio rápido y profesional ... 100% recomendable  |
| 05/14/2020 07:54:59 | 2020 | 5                 |  |
| 05/14/2020 09:11:53 | 2020 | 5                 |  |
| 05/14/2020 09:31:15 | 2020 | 5                 | Pedido de recambios a buen precio<br>Y rapidez en la entrega   |
| 05/14/2020 17:16:43 | 2020 | 5                 | Cumplidores pero un absurdo de caro y ni siquiera tiene marca y quien me atendio por telefono tiene que hacerse un cursillo de simpatia no pierde nada por eso   |
| 05/16/2020 08:21:34 | 2020 | 5                 | Muy contento tanto por la atención recibida a la hora de realizar el pedido como la respuesta del mismo. Muy rápido el envío<br>En líneas generales cinco estrellas...   |
| 05/17/2020 20:48:34 | 2020 | 5                 | COMO SIEMPRE... UN SERVICIO IMPECABLE. ENVIO RAPIDISIMO!!! SON SUPER PROFESIONALES, Y EL MATERIAL DE PRIMERISIMA CALIDAD. UN 10. ALTAMENTE RECOMENDABLES.  |
| 05/20/2020 09:38:27 | 2020 | 5                 | Atención y envío rápido. El precio del producto bien. El precio del envío a Canarias un poco elevado pero rápido y eficaz  |
| 05/20/2020 12:12:17 | 2020 | 5                 | Muy buen asesoramiento y un trato agradable. Productos de calidad  |
| 05/22/2020 10:33:42 | 2020 | 5                 | Muy buen servicio de reparto y muy contento con el producto.<br>El servicio al cliente muy amables, muchas gracias   |
| 05/25/2020 12:46:39 | 2020 | 5                 | Pedi una matrícula sin distintivo europeo la cual es de excelente calidad, envío rápido y atención magnífica.  |
| 05/26/2020 15:27:29 | 2020 | 5                 | Muy buena atención, amabilidad y rapidez en el envío. Recomendable 100%  |
| 05/30/2020 08:22:06 | 2020 | 5                 | Muy profesionales  |
| 06/17/2020 09:35:28 | 2020 | 5                 | Calidad increíble. Buensísimo trato con el cliente y muy rápido el envío. Lo recomiendo 100%   |
| 06/19/2020 10:21:58 | 2020 | 5                 | Muy buenos profesionales, no esperaba tal respuesta. Volveré a comprar on-line, MUY BUENOS, si señor!!!<br>Enviada de un día para otro, en porte económico!<br>Excelente atención y servicio.  |
| 06/23/2020 13:16:42 | 2020 | 5                 | Incluye buena protección del paquete para que no se dañe el producto, manual de instrucciones en el caso de matrículas acrílicas y su correspondiente factura.<br>Un 10!   |
| 06/30/2020 10:40:46 | 2020 | 5                 |  |
| 06/30/2020 13:31:26 | 2020 | 5                 | Muy bien todo, envío super rápido. Excelente calidad.  |
| 07/14/2020 15:06:18 | 2020 | 5                 | Magnífico trato, muy rápido el envío y el producto justo lo que quería. 100% recomendable  |
| 07/14/2020 19:21:31 | 2020 | 5                 | Todo perfecto, rápidos y serios.   |
| 07/17/2020 16:39:40 | 2020 | 5                 |  |
| 07/21/2020 01:51:31 | 2020 | 5                 | Muy rápidas, agradables y exhaustivas contestaciones por email a todas las preguntas. Cristóbal se toma el tiempo para aconsejar el mejor producto, se nota y se agradece. El pedido ha llegado en tan sólo 48 horas, el contenido sin daños y conforme lo comprado. Suerte Cristóbal!   |
| 07/31/2020 11:32:26 | 2020 | 5                 | Servicio excepcional, he adquirido 2 matrículas y al día siguiente las tenía en casa, los materiales son de primera calidad y estoy muy contento con mi compra. Tengo que destacar el servicio de atención al cliente, es muy bueno, atención super rápida tanto por correo electrónico como por WhatsApp. No pongo más estrellas porque no puedo, gracias a todo el equipo  |
| 07/31/2020 14:11:09 | 2020 | 5                 | Profesionalidad máxima ... desde el principio hasta tener mis repuestos en casa.   |
| 08/14/2020 12:01:55 | 2020 | 5                 | El pedido vino en dos días. Más rápido imposible.  |
| 08/19/2020 12:40:33 | 2020 | 5                 | Buena gente y muy efectivos  |
| 09/17/2020 12:01:15 | 2020 | 5                 | Buscaba mascarillas ffp3 con válvula, es para mi madre, por sus problemas de bronquios y respiratorios, y aunque sale poco, cuando sale a la calle es la que usa. Los precios que veía eran muy bestias, o la calidad no me fiaba, os encontré buscando, me gustó lo que vi, hay estas mascarillas, fue rápido, y el empaquetado me llegó, con bolsas herméticas.... volveré a comprar, si me hace falta, lo recomiendo. |
| 09/17/2020 18:28:32 | 2020 | 5                 | Muy buen precio y entrega rapida!  |
| 09/20/2020 08:26:40 | 2020 | 5                 | Envío rapidísimo, bien embalado, y buena comunicación.   |
| 09/21/2020 05:53:41 | 2020 | 5                 | Todo tal y cómo esperaba.  |
| 09/22/2020 16:49:37 | 2020 | 5                 |  |
| 09/28/2020 17:29:06 | 2020 | 5                 | Muy bien, rapidez y seriedad   |
| 09/28/2020 17:41:12 | 2020 | 5                 | Excelente servicio vía web.  |
| 09/29/2020 09:31:59 | 2020 | 5                 | Excelente servicio! sin ningún problema en el envío y los productos comprados son mejor de lo esperado. Recomendadísimas las fundas de asiento para coches de la marca ORIGEN.   |
| 10/14/2020 12:27:55 | 2020 | 5                 | Excelente trato y rapidez, las matrículas clásicas de 10. Muy recomendable   |
| 10/14/2020 19:26:31 | 2020 | 5                 |  |
| 10/14/2020 19:53:33 | 2020 | 5                 | Todo perfecto, muy profesionales y rápidos.  |
| 10/14/2020 20:44:57 | 2020 | 5                 | Muy buen servicio y entrega en el domicilio muy rápido, quedé muy satisfecho.  |
| 10/14/2020 22:32:08 | 2020 | 5                 |  |
| 10/15/2020 09:33:36 | 2020 | 5                 |  |
| 10/15/2020 10:05:24 | 2020 | 5                 | Todo correcto  |
| 10/15/2020 14:56:28 | 2020 | 5                 | BUEN SERVICIO  |
| 10/15/2020 16:43:04 | 2020 | 5                 | Pedi ayer 14 dos matrículas para mi caravana, una blanca y otra roja de remolque. Hoy 15 de octubre a las 18:00 horas ya estaban en mi casa (Zona sur de Madrid). Rapidez y efectividad. Recomendable 100 % sin dudarlo.   |
| 10/17/2020 05:37:00 | 2020 | 5                 | Genial, envío super rápido. Sin duda cuando necesite algo volveré a comprar aquí. Un saludo.   |
| 10/17/2020 21:24:59 | 2020 | 5                 |  |
| 10/18/2020 07:48:32 | 2020 | 5                 | Auténticos profesionales, tanto en el trato como en lo laboral!!<br>P.d estaría bien de obsequio por comprar una pegatina para que los compradores y sus vehículos os hicieran publicidad  |
| 10/20/2020 16:59:26 | 2020 | 5                 | Buen material y entrega rápida   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 10/22/2020 09:41:30 | 2020 | 5                 |   |
| 10/22/2020 13:35:33 | 2020 | 5                 | Perfecto servicio ofrecido con la calidad que esperaba. Lo recomendaré sin dudar.   |
| 10/22/2020 19:14:45 | 2020 | 5                 | Rapidez y eficacia.   |
| 10/23/2020 11:50:32 | 2020 | 5                 | Compra online rápida y sin complicaciones, envío muy rápido, y muy buena comunicación mediante whatsapp.  |
| 10/24/2020 12:37:24 | 2020 | 5                 |   |
| 10/25/2020 22:02:47 | 2020 | 5                 | Muy buen servicio y muy rápida la entrega   |
| 10/26/2020 10:19:43 | 2020 | 5                 | Buen servicio y muy rapido  |
| 10/27/2020 17:00:16 | 2020 | 5                 | Muy buen servicio y entrega.  |
| 11/13/2020 08:53:32 | 2020 | 5                 | Servicio rápido y experiencia excelente. Lo recomiendo.   |
| 11/16/2020 14:41:43 | 2020 | 5                 | Excelente trato personalizado a través de WhatsApp y muy rápidos en el envío. Perfecto.   |
| 11/17/2020 12:50:34 | 2020 | 5                 | Recomendado por un amigo que quedó muy contento. No puedo decir otra cosa, trato, rapidez, formalidad y buen producto. Lo recomendaré.  |
| 11/17/2020 17:00:34 | 2020 | 5                 |   |
| 11/17/2020 17:11:20 | 2020 | 5                 |   |
| 11/17/2020 17:13:22 | 2020 | 5                 |   |
| 11/17/2020 17:25:26 | 2020 | 5                 | muy buen servicio   |
| 11/19/2020 08:26:05 | 2020 | 5                 |   |
| 11/26/2020 10:03:34 | 2020 | 5                 | Perfecto  |
| 12/13/2020 08:07:54 | 2020 | 5                 | Servicio excelente, rapidez en la entrega, precios de maravilla y seguimiento continuo del envío. Habeis ganado un cliente  |
| 12/14/2020 08:07:22 | 2020 | 5                 | Buen servicio y entrega rápida  |
| 12/14/2020 09:48:44 | 2020 | 5                 |   |
| 12/15/2020 19:04:55 | 2020 | 5                 | Profesional, Rápido, Calidad, Buena Comunicación.   |
| 12/15/2020 19:21:05 | 2020 | 5                 |   |
| 12/15/2020 22:09:10 | 2020 | 5                 | Todo super rápido y perfecto.   |
| 12/16/2020 10:56:11 | 2020 | 5                 | Buen servicio y entregas rápidas.   |
| 12/16/2020 11:27:08 | 2020 | 5                 | Buena atención sin problemas con la pagina web y rapidez de entrega   |
| 12/16/2020 16:33:25 | 2020 | 5                 |   |
| 12/17/2020 07:00:49 | 2020 | 5                 | Excelente trato y rapidez   |
| 12/17/2020 12:08:52 | 2020 | 5                 |   |
| 12/17/2020 16:41:50 | 2020 | 5                 | Envío rápido y seguro.  |
| 12/19/2020 00:26:08 | 2020 | 5                 |   |
| 12/20/2020 16:07:14 | 2020 | 5                 | Atendieron todas mi dudas estupendamente por WhatsApp y fuera de horario comercial, para elegir la media adecuada y tipo de goma de estanquidad para la puerta de mi coche. El envío super rápido, sin duda volvería a repetir.   |
| 12/24/2020 10:45:21 | 2020 | 5                 |   |
| 12/28/2020 09:27:40 | 2020 | 5                 | Lo recomiendo envío muy rápido y buenos articulos   |
| 12/29/2020 13:33:59 | 2020 | 5                 | Me tendieron por WhatsApp amablemente, y el producto que compre perfectamente en tiempo y estado. Recomendables.  |
| 12/31/2020 11:20:56 | 2020 | 5                 | Trato genial y rápido. Si tienes alguna duda, rápidamente te la solucionan. Pede una matrícula el 29 y el 30 ya la tenía, además de calidad. Totalmente recomendables   |
| 10/01/2019 17:56:34 | 2019 | 5                 | He comprado en su tienda en internet y la experiencia es buenisima: envío rapidísimo, embalaje perfecto y producto según lo esperado. Muy recomendables.  |
| 09/02/2019 07:30:09 | 2019 | 5                 | Buena experiencia, servicio muy rapido  |
| 10/02/2019 08:24:24 | 2019 | 5                 | Todo perfecto, rápido y buen servicio...  |
| 10/02/2019 16:11:53 | 2019 | 5                 | Producto tal como se publicaba y envío super rápido. Perfecto.  |
| 10/02/2019 19:52:31 | 2019 | 5                 | Todo genial. Ha sido la primera vez que he comprado en la tienda vía web, y la verdad es que el servicio, asesoramiento y rapidez en el envío del pedido no ha podido ser mejor. Seguro que repetiré.   |
| 11/02/2019 16:20:35 | 2019 | 5                 | Trato de lo mejor,compre unas fundas para smart fourfour y tanto el asesoramiento como el trato de 10,y la calidad de las fundas de lo mejor  |
| 12/02/2019 20:30:28 | 2019 | 5                 |   |
| 09/03/2019 15:28:25 | 2019 | 5                 | Rápidos, profesionales y eficaces.  |
| 12/03/2019 19:49:54 | 2019 | 5                 | Todo perfecto y muy buena atención, el envío muy rápido. Totalmente satisfecho, les pongo un 10.  |
| 09/04/2019 19:47:10 | 2019 | 5                 |   |
| 10/04/2019 16:32:07 | 2019 | 5                 | Celeridad en el servicio y agradable en la atención personal telefónica.  |
| 09/05/2019 17:34:03 | 2019 | 5                 | Super majos, eficientes, y con buenos consejos.   |
| 09/05/2019 20:20:37 | 2019 | 5                 | Magnifica atención en todo momento y fenomenal tienda de recambios online.  |
| 11/05/2019 20:56:19 | 2019 | 5                 | Buen servicio, amabilidad y rapidez en la entrega.  |
| 12/05/2019 19:48:22 | 2019 | 5                 |   |
| 06/06/2019 10:04:47 | 2019 | 5                 |   |
| 06/06/2019 16:05:58 | 2019 | 5                 | Mejor atención al cliente y mejor servicio imposible.   |
| 11/06/2019 16:56:34 | 2019 | 5                 | Muy bueno compre unos producto y me los enviaron a Canarias. Llego súper rápido y en muy buenas coincidencias   |
| 12/06/2019 07:41:26 | 2019 | 5                 | Genial! Compre unas matrículas para mí clasico y llegaron en 24h. Todo perfecto.  |
| 11/07/2019 12:09:08 | 2019 | 5                 |   |
| 04/08/2019 09:20:55 | 2019 | 5                 |   |
| 08/08/2019 20:06:02 | 2019 | 5                 | Muy contento con la profesionalidad,trato y atención al cliente.Buena calidad y rapidez en el pedido.El poder contactar por WhatsApp para cualquier duda,da mucha seguridad y facilidad para hacer el pedido.La próxima vez que tenga que comprar algún recambio,esta tienda será denueno mi elegida.Gracias. |
| 09/09/2019 12:50:43 | 2019 | 5                 | Fácil y sencillo e informado en todo momento del pedido.  |
| 09/09/2019 21:39:53 | 2019 | 5                 | Envío muy rápido.   |
| 10/09/2019 19:46:33 | 2019 | 5                 | Servicio rápido   |
| 10/09/2019 19:57:19 | 2019 | 5                 | Atención muy correcta, rápida y eficiente.  |
| 10/09/2019 21:06:44 | 2019 | 5                 | Excelente!!!!   |
| 01/10/2019 14:03:38 | 2019 | 5                 | Gente encantadora que sin duda te ayudará en lo que necesites productos muy buenos y de calidad recomendable  |
| 04/10/2019 20:45:08 | 2019 | 5                 | Tienda de recambios con muchos años de experiencia, profesionales, con mucha variedad en la propia tienda, rápido servicio y una atención exquisita.  |
| 09/10/2019 08:15:55 | 2019 | 5                 | el producto llegó rápido y tal y como lo describían.  |
| 10/10/2019 21:59:13 | 2019 | 5                 | perfecto  |
| 12/10/2019 10:53:33 | 2019 | 5                 | Hice el pedido y escogi la modalidad de pago por transferencia. Les envié justificante por WhatsApp y casi al momento ya estaba mi pedido listo para envío. 2 dias y en casa. Muy recomendable. Serios y profesionales.   |
| 12/10/2019 20:27:46 | 2019 | 5                 | El mejor precio, encontrado en la web para el producto comprado. Muy por delante de amazon. Rapidez en el envío   |
| 06/11/2019 06:02:13 | 2019 | 5                 | Puedes encontrar todo lo q necesitas para el coche, muy buen trato y asrdoramiento  |
| 06/11/2019 07:35:34 | 2019 | 5                 | todo perfecto . gracias   |
| 09/11/2019 12:58:12 | 2019 | 5                 | Muy buena atención y profesionalidad. Te lo ponen muy fácil y muy bien indicado todo.   |
| 11/11/2019 17:36:38 | 2019 | 5                 | Compre unas alfombrillas para VW t6 de muy buena calidad y se ajustan muy bien al vehículo. El servicio muy profesional y el envío rápido. Muy recomendable.  |
| 01/26/2019 21:27:14 | 2019 | 5                 | Las fundas para coche a medida quedan perfectas,como si vendrian de serie.Un gran trabajo.  |
| 03/28/2019 20:28:28 | 2019 | 5                 | Esencia de buen hacer. Gran stock de recambios y accesorios con una variedad difícil de encontrar. Pides y ellos te lo dan. Chapó!  |
| 04/17/2019 16:58:29 | 2019 | 5                 | Aparte de precios y calidades contrastadas, el servicio y atención son perfectos. Hubo algún problema con la empresa de transporte, pero consiguieron que llegase a tiempo. Un servicio al cliente de 10.   |
| 04/24/2019 11:37:28 | 2019 | 5                 | Son recambios buenos pero es un poco caro   |
| 05/16/2019 18:14:56 | 2019 | 5                 | Compré unas matrículas para mi coche y ha llegado tal y como quería. Muy contento con el resultado, sin duda les volveré a comprar.   |
| 05/16/2019 19:07:46 | 2019 | 5                 | Super recomendable para comprar todo lo relacionado con el automovil. Una atencion espectacular y precios inmejorables. Un 10   |
| 05/16/2019 19:18:01 | 2019 | 5                 | Precios sin competencia y mejor servicio. Un trato profesional. Recomendable 100%   |
| 05/16/2019 19:19:04 | 2019 | 5                 |   |
| 05/16/2019 19:21:58 | 2019 | 5                 | Trato estupendo, buen surtido de productos, precio asequible.   |
| 05/16/2019 19:23:15 | 2019 | 5                 | Muy buen servicio. Rapidez y amabilidad en el trato. Muy recomendable.  |
| 05/16/2019 19:33:12 | 2019 | 5                 |   |
| 05/16/2019 19:44:46 | 2019 | 5                 | Grandes profesionales con una atención cercana y sincera. La tienda súper organizada donde puedes encontrar de todo para tu vehículo y a muy buen precio. 100% recomendado.   |
| 05/16/2019 20:04:45 | 2019 | 5                 |   |
| 05/16/2019 20:05:39 | 2019 | 5                 |   |
| 05/16/2019 20:10:51 | 2019 | 5                 | Buen sitio para comprar y rapidez y atentos con el cliente recomiendo comprar allí llevo mucho tiempo con ellos y perfecto y sin problemas  |
| 05/16/2019 20:11:23 | 2019 | 5                 | Esta muy bien organizado y muy buen trato al cliente  |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración   |
|---------------------|------|-------------------|---|
| 05/16/2019 20:15:00 | 2019 | 5                 | Excelente establecimiento de recambios y accesorios. Trabajadores profesionales y eficaces. Gran variedad de producto. 100 x 100 recomendable.  |
| 05/16/2019 21:02:55 | 2019 | 5                 | Buena tienda con buenos productos a muy buen precio!<br>El personal muy atento y siempre intentan ayudarte  |
| 05/16/2019 21:20:47 | 2019 | 5                 |   |
| 05/16/2019 21:39:03 | 2019 | 5                 | Buen trato, fui buscando unas pastillas de freno por la mañana y a las 2h me llamo que ya las tenia allí preparadas, todo rapidísimo.   |
| 05/16/2019 21:41:42 | 2019 | 5                 | Me encanta la atención que te dan cuando vas a comprar algo y si no tienen la pieza te la piden y al día siguiente la tienen  |
| 05/16/2019 21:46:26 | 2019 | 5                 | Grandes profesionales, te ofrecen una gran asesoría y rapidez en conseguir los Recambios.   |
| 05/16/2019 21:59:23 | 2019 | 5                 | Profesionales del recambio en Valladolid rapidez y confianza.   |
| 05/16/2019 21:59:24 | 2019 | 5                 |   |
| 05/16/2019 22:58:52 | 2019 | 5                 | Bueno profesionales y precios bajos   |
| 05/17/2019 06:58:14 | 2019 | 5                 | Un trato excelente. Sin duda, aquí tienen un cliente fijo   |
| 05/17/2019 07:31:18 | 2019 | 5                 | Excelente tienda de recambios , totalmente recomendable , gran variedad de productos y al mejor precio y lo mejor el trato de los empleados , cercanos y que se preocupan de buscar la mejor opción para tus necesidades .... un 10 para estos chicos   |
| 05/17/2019 10:14:26 | 2019 | 5                 | Muy buena atención. Son muy rápidos y tienen precios muy competitivos   |
| 05/17/2019 11:41:49 | 2019 | 5                 | Un trato excelente y personalizado. tienen muchísima variedad de productos. no solo te venden por vender si no que te asesoran sobre lo que más se adapta a tus necesidades. Los precios son muy buenos al igual que las ofertas y promociones.<br>100% recomendable  |
| 05/17/2019 12:39:01 | 2019 | 5                 |   |
| 05/17/2019 14:24:36 | 2019 | 5                 | Buenos profesionales que te atenderán correctamente y te ayudarán con lo que estás buscando.  |
| 05/18/2019 08:05:01 | 2019 | 5                 |   |
| 05/18/2019 08:24:42 | 2019 | 5                 | Excelente calidad en todo tipo de recambios y productos para el coche. Y una atención excepcional.  |
| 05/18/2019 08:26:39 | 2019 | 5                 | Magnífica atención. Hacen Matriculas personalizadas. También cosas para Moto y la batería que cogí de calidad y gran precio. Lo recomiendo sin duda   |
| 05/18/2019 08:40:28 | 2019 | 5                 | Tienda de toda la vida y muy bien atendido. Se nota que estos chicos saben lo que venden.   |
| 05/18/2019 08:41:18 | 2019 | 5                 | Un comercio en el que encuentro todo lo necesario para mi coche. Si tengo cualquier duda ellos me asesoran. Gran atención al cliente.<br>Recomendable 100%.   |
| 05/18/2019 09:50:28 | 2019 | 5                 |   |
| 05/18/2019 10:52:09 | 2019 | 5                 | Muy buenos precios y un trato genial!!!   |
| 05/18/2019 11:59:46 | 2019 | 5                 | He comprado varias veces allí, y me han atendido muy bien, y el precio es bastante aceptable.   |
| 05/18/2019 12:21:26 | 2019 | 5                 | Me atendieron muy bien y calidad precio esta correcto, merece la pena.  |
| 05/18/2019 13:00:41 | 2019 | 5                 |   |
| 05/18/2019 14:38:26 | 2019 | 5                 | Gran tienda de autorrecambios tienen de todo y la atención es fabulosa....  |
| 05/18/2019 16:46:26 | 2019 | 5                 |   |
| 05/18/2019 16:52:05 | 2019 | 5                 | Establecimiento especializado en dar un buen servicio a sus clientes, tanto como lo requieran sus necesidades, un diez.   |
| 05/18/2019 17:10:57 | 2019 | 5                 | Maravilloso lugar y un trato excelente  |
| 05/18/2019 17:14:59 | 2019 | 5                 | Buenos profesionales de toda la vida. Seriedad y buenos precios. Muy recomendables. Nosotros llevamos mas de 25 años trabajando con ellos.  |
| 05/18/2019 17:23:22 | 2019 | 5                 | Buen servicio y rápido todo lo que les compro sin problemas   |
| 05/18/2019 22:26:32 | 2019 | 5                 | Buena calidad a buen precio con el valor añadido de un trato agradable y personalizado. Me dan confianza.   |
| 05/19/2019 08:03:35 | 2019 | 5                 | Excelente!!!  |
| 05/20/2019 12:27:14 | 2019 | 5                 | Un gran sitio con muy buena atención y precios muy competentes recomendable 100%  |
| 05/21/2019 09:14:17 | 2019 | 5                 | Una tienda buena, en la que tienen de todo y si no se preocupan en buscarlo y darte presupuesto.  |
| 05/26/2019 13:24:30 | 2019 | 5                 | Tienda de toda la vida. Llevo comprando más de 20 años cosas para mi coche. Muy recomendable.   |
| 05/26/2019 18:42:12 | 2019 | 5                 | Stock actualizado, profesionales y buen trato al cliente. Buenos precios. Además hacen matriculas personalizadas muy originales!! De confianza  |
| 06/13/2019 18:09:49 | 2019 | 5                 | Me ha atendido una persona genial   |
| 06/17/2019 14:57:39 | 2019 | 5                 | El trato al cliente estupendo. Respuesta inmediata por whatsapp. Muy recomendable.  |
| 06/17/2019 19:06:07 | 2019 | 5                 | Trato amable y profesional. Buenos precios y son profesionales  |
| 06/18/2019 16:24:16 | 2019 | 5                 | Así da gusto comprar, cuando nadie lo tenía ellos te lo buscan, trato estupendo vía mail y entrega en plazo, geniales!!!!   |
| 06/23/2019 18:15:20 | 2019 | 5                 | Buena variedad. Tienda online funciona perfectamente. Precios ajustados. Envío super-rápido!!   |
| 07/16/2019 09:13:48 | 2019 | 5                 |   |
| 08/14/2019 10:35:00 | 2019 | 5                 |   |
| 08/26/2019 18:02:14 | 2019 | 5                 |   |
| 08/28/2019 07:57:42 | 2019 | 5                 | En los pedidos realizados a esta Comercial no he tenido nada más que buena atención y buen servicio, además claro de muy buena calidad de la mercancía adquirida a Recambios Aranda, gracias.   |
| 08/28/2019 12:50:28 | 2019 | 5                 | EXCELENTE !!!   |
| 08/28/2019 14:37:25 | 2019 | 5                 | Muy buena experiencia. Atención y respuesta inmediata por WhatsApp y envío ágil y diligente del pedido solicitado. Muy recomendable.  |
| 08/30/2019 13:43:31 | 2019 | 5                 | Encantados con el servicio y el trato recibido. 100% recomendable. Muy atentod.   |
| 08/30/2019 17:09:40 | 2019 | 5                 |   |
| 08/30/2019 20:28:07 | 2019 | 5                 | Buena compra, envío rápido, todo muy correcto.  |
| 08/31/2019 09:41:14 | 2019 | 5                 | Compré una matrícula clásica y todo muy bien, fácil y rápido  |
| 08/31/2019 19:28:53 | 2019 | 5                 | Compré un portamatriculas de moto y un catadioptrico. El precio me ha parecido correcto y el tiempo de envío muy bien, más, teniendo en cuenta que vivo en una localidad muy pequeña del interior de Valencia y los envíos suele tardar mucho. Buena experiencia.   |
| 09/14/2019 13:16:35 | 2019 | 5                 |   |
| 09/17/2019 11:41:49 | 2019 | 5                 | Sencillamente Fantástico!! muy buen servicio!! y buenos precios, recomendable!!   |
| 09/17/2019 18:24:39 | 2019 | 5                 | Un servicio de 200 x 100 en cuanto a rapidez y amabilidad en el trato<br>100x 100 recomendables   |
| 09/18/2019 01:06:19 | 2019 | 5                 | Muy buen servicio entrega rápida material perfecto muy recomendable   |
| 09/19/2019 15:21:57 | 2019 | 5                 | Muy buena atención y rapidez. Muy recomendable.   |
| 09/20/2019 14:23:26 | 2019 | 5                 |   |
| 09/22/2019 11:58:01 | 2019 | 5                 | buen servicio, buenos profesionales, lo recomiendo  |
| 09/23/2019 09:14:10 | 2019 | 5                 | Necesitaba cambiar la placa de matrícula de una moto de los 90 y quería conservar la estética con la matrícula que le corresponde, y tras mucho buscar solo encontré esta empresa. La descripción del producto ha sido muy clara.<br><br>Durante el proceso de compra dan todas las posibilidades para proporcionar la documentación necesaria, haciendo este trámite mucho más sencillo, accesible y ágil.<br><br>La comunicación con ellos fue perfecta y el envío muy rápido.<br><br>Desde luego es una opción a tener en cuenta a la hora de comprar este tipo de material. |
| 09/23/2019 20:15:06 | 2019 | 5                 | Rápida entrega a domicilio, buen precio y calidad. Muy satisfecho.  |
| 09/23/2019 20:17:11 | 2019 | 5                 | Serios y rapidos.   |
| 09/24/2019 06:44:49 | 2019 | 5                 |   |
| 09/24/2019 10:42:03 | 2019 | 5                 |   |
| 09/25/2019 18:13:58 | 2019 | 5                 | Super serios y rápidos, tienda muy recomendable.  |
| 09/26/2019 12:05:29 | 2019 | 5                 | Se ajusta a lo que pedí. Rápido.  |
| 09/27/2019 20:41:43 | 2019 | 5                 | Muy buena calidad de los productos que he comprado a ésta Empresa con muy buena gestión y atención la que siempre recibo , a su vez rapidez en servir las compras que les hago, gracias.  |
| 09/28/2019 04:11:23 | 2019 | 5                 |   |
| 09/28/2019 08:43:25 | 2019 | 5                 | Todo correcto, muy atentos y servicio rápido. Volveré a comprar.  |
| 09/30/2019 10:16:52 | 2019 | 5                 | Pedido recibido en muy buenas condiciones y antes de la fecha prevista  |
| 10/15/2019 17:19:16 | 2019 | 5                 | Rapidos y bien de precios y justo el material que buscaba   |
| 10/15/2019 18:00:24 | 2019 | 5                 |   |
| 10/18/2019 04:16:31 | 2019 | 5                 | Un servicio a domicilio excelente.  |
| 10/18/2019 09:52:10 | 2019 | 5                 |   |
| 10/19/2019 17:50:40 | 2019 | 5                 | Muy contenta, servicio rápido y justo lo que quería   |
| 10/22/2019 06:29:27 | 2019 | 5                 | Compre una fundas de piel a medida y la verdad que todo perfecto, Buen trato a todas las dudas, muy rápido y las fundas son de gran calidad.<br>Recomendable 100% X 100%  |
| 10/22/2019 12:15:03 | 2019 | 5                 |   |
| 10/24/2019 11:40:28 | 2019 | 5                 | Tenia unas dudas sobre unas gomas de estanqueidad para el maletero de mi coche y me las resolvieron rápida y amablemente a través de su servicio de WhatsApp. Muy profesional quien me atendió. El paquete llegó en menos de 2 días y eso que elegí el transporte ordinario, excelente servicio. La junta quedó fenomenal en el maletero y solucionó mi problema. Vendedor muy recomendable.  |
| 10/24/2019 17:21:03 | 2019 | 5                 | Envío rápido y productos de buena calidad, totalmente recomendable.   |
| 10/24/2019 20:15:59 | 2019 | 5                 |   |
| 10/25/2019 08:11:02 | 2019 | 5                 |   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración  |
|---------------------|------|-------------------|--|
| 10/25/2019 09:20:59 | 2019 | 5                 |  |
| 10/25/2019 16:52:21 | 2019 | 5                 | Buen servicio online, buen precio y entrega rápida y en perfectas condiciones.   |
| 10/29/2019 06:56:15 | 2019 | 5                 | El pedido llega en perfectas condiciones, y en el tiempo previsto.   |
| 10/31/2019 09:11:42 | 2019 | 5                 | El envío es rápido, buena calidad y precio.  |
| 11/13/2019 15:19:42 | 2019 | 5                 | El artículo es de gran calidad tal y como se describía y me llegó por correos express con gran rapidez.Recomiendo esta empresa   |
| 11/13/2019 19:21:28 | 2019 | 5                 |  |
| 11/13/2019 19:57:33 | 2019 | 5                 | Compré online, buena comunicación y rápidos. Recomendables   |
| 11/14/2019 16:39:50 | 2019 | 5                 | Pedido producto no muy habitual para un vehículo histórico.Servido rápido y bien   |
| 11/14/2019 18:18:12 | 2019 | 5                 | Todo el proceso correcto y el envío rápido por Correo Expres   |
| 11/19/2019 18:59:43 | 2019 | 5                 | Muy buena y fácil compra online  |
| 11/21/2019 16:02:45 | 2019 | 5                 |  |
| 11/21/2019 16:34:47 | 2019 | 5                 |  |
| 11/22/2019 17:31:10 | 2019 | 5                 |  |
| 11/26/2019 17:23:03 | 2019 | 5                 |  |
| 11/28/2019 18:16:51 | 2019 | 5                 | Envío rápido, bien embalado y buena calidad. Muy recomendable.   |
| 11/28/2019 22:31:35 | 2019 | 5                 | Todo perfecto y rápido.  |
| 12/15/2019 18:25:33 | 2019 | 5                 |  |
| 12/18/2019 07:34:57 | 2019 | 5                 | Tienen de todo. El surtido de gomas para remates es impresionante.   |
| 12/18/2019 12:46:33 | 2019 | 5                 | Buen producto y rapidez en el servicio y entrega.  |
| 12/18/2019 16:07:51 | 2019 | 5                 | Trato genial compre unas alfombrillas y unos cubre asientos personalizados para mi golf mklll y son sensacionales, muchas gracias  |
| 12/30/2019 19:49:36 | 2019 | 5                 | Envío rapidísimo en fechas súper complicadas. Gracias.   |
| 12/31/2019 07:22:11 | 2019 | 5                 | He recibido el producto en un tiempo inferior al previsto, en perfectas condiciones y cuidadosamente embalado. Considero que esta empresa presta un servicio de primera.   |
| 12/31/2019 11:34:26 | 2019 | 5                 |  |
| 12/31/2019 12:14:53 | 2019 | 5                 | Todo perfecto y rapido.Como debe de ser ☺  |
| 12/31/2019 15:18:54 | 2019 | 5                 |  |
| 02/04/2018 14:43:03 | 2018 | 5                 |  |
| 09/04/2018 10:49:08 | 2018 | 5                 | Muy buena atención al cliente. Precios muy ajustados.  |
| 02/08/2018 07:13:56 | 2018 | 5                 | Unos fenómenos. Tienda muy moderna. Tienen de todo, y sino te lo consiguen.  |
| 05/09/2018 13:35:38 | 2018 | 5                 |  |
| 06/09/2018 06:15:35 | 2018 | 5                 | GRANDES PROFESIONALES DEL SECTOR . BUEN SEVICIO Y MEJOR TRATO .  |
| 08/10/2018 23:19:11 | 2018 | 5                 | Tras consultar un presupuesto para mi Seat Leon en varias tiendas de recambios en Valladolid, fueron los únicos que tenían todas las piezas en su almacén y a un precio sorprendentemente barato en primeras marcas. El personal joven y muy profesionales. Muy recomendable.  |
| 10/10/2018 19:56:55 | 2018 | 5                 | Personal atento y profesional  |
| 01/14/2018 12:03:37 | 2018 | 5                 | Buena tienda de recambios para coche en Valladolid.  |
| 03/14/2018 19:39:09 | 2018 | 5                 | Se porta muy bien  |
| 06/18/2018 13:47:22 | 2018 | 5                 | Una tienda genial!!! Nada que envidiar a las franquicias siendo una tienda de barrio!!! Tienen de todo y lo que no....te lo consiguen y los chicos encantadores lo recomiendo 100%   |
| 07/21/2018 20:06:06 | 2018 | 5                 | Buen sitio para los recambios barato y muy serviciales aparte de geniales!!  |
| 08/25/2018 22:14:39 | 2018 | 5                 | El cliente es bien atendido  |
| 11/19/2018 14:43:47 | 2018 | 5                 | Un trato excelente y buenos productos a buen precio  |
| 12/29/2018 11:21:32 | 2018 | 5                 | Siempre amable y en poco sitios te cambian las cosas sin cobrar totalmente recomendable  |
| 11/01/2017 20:53:32 | 2017 | 5                 | Excelente trato  |
| 10/02/2017 12:35:18 | 2017 | 5                 |  |
| 06/06/2017 18:19:49 | 2017 | 5                 |  |
| 08/19/2017 08:25:58 | 2017 | 5                 | Profesional  |
| 10/15/2017 13:11:51 | 2017 | 5                 |  |
| 12/18/2015 19:29:39 | 2015 | 5                 | Tienda de recambios y accesorios para el coche en Valladolid<br>Gran tienda y mejor trato.<br>La recomiendo  |
| 02/04/2023 17:24:11 | 2023 | 4                 | No es la primera vez que he adquirido articulo de este vendedor, globalmente se esmeran en dar un buen servicio con cordialidad, algo que se agradece.   |
| 01/28/2023 09:38:13 | 2023 | 4                 | Compra realizada con éxito eficientes y rápidos y lo que se esperaba del producto buena calidad buen servicio  |
| 01/31/2023 18:24:15 | 2023 | 4                 | Rapidez de envío y seriedad. Material conforme a ofrecido.   |
| 06/14/2023 16:43:56 | 2023 | 4                 | Pedí un marco de matrícula de moto y todo perfecto. Me llegó al día siguiente embalado perfectamente. Si tengo que comprar más no dudaré   |
| 06/27/2023 06:55:43 | 2023 | 4                 | He realizado un pedido de una matrícula antigua y han sido muy correctos, y la placa ha llegado correctamente y como yo quería, al igual que el porta matrículas. Vamos que los recomiendo con total tranquilidad.   |
| 06/28/2023 19:01:54 | 2023 | 4                 | Muy buen trato y buenos precios  |
| 08/22/2023 16:40:00 | 2023 | 4                 | Rapido y correcto.   |
| 10/31/2023 15:23:09 | 2023 | 4                 | Tu   |
| 06/08/2022 17:22:44 | 2022 | 4                 | Gran lugar para los recambios y muy buena atención   |
| 12/08/2022 22:06:55 | 2022 | 4                 | Hacen matrículas al instante,de aluminio y metacrilato,aceites ,liquidos y recambios de coche,buena atención.  |
| 03/11/2022 11:43:40 | 2022 | 4                 | Barato   |
| 01/19/2022 11:59:08 | 2022 | 4                 | Edito reseña: una vez comunicada la incidencia reseñada, procedieron a enviarnos los tornillos de la batería por envío urgente, solucionando el problema. Efectivamente un error lo puede tener cualquiera, buen servicio para solucionarlo. Gracias<br><br>Experiencia agríndice, más agria que dulce, si que es verdad que llamamos y nos reservo un repuesto, pero no lo dio incompleto (la batería no traía los tornillos y las tuercas para los bornes) y nos fastidió bastante |
| 02/26/2022 12:44:00 | 2022 | 4                 | Rapido y fácil realizar el pedido.<br>Todo perfecto, incluido el envío.  |
| 04/19/2022 15:54:09 | 2022 | 4                 | Buena tienda de accesorios y piezas de vehículos. Trato inmejorable. Como punto negativo diría los precios, ya que hay alternativas más económicas.  |
| 06/13/2022 09:54:33 | 2022 | 4                 | Muy atentos y rapidos  |
| 06/22/2022 13:56:04 | 2022 | 4                 | Son muy profesionales, rápidos y recomendables.  |
| 06/30/2022 11:48:24 | 2022 | 4                 |  |
| 08/27/2022 09:00:45 | 2022 | 4                 |  |
| 09/21/2022 07:46:21 | 2022 | 4                 |  |
| 12/13/2022 17:48:45 | 2022 | 4                 |  |
| 05/06/2021 19:39:02 | 2021 | 4                 |  |
| 06/07/2021 21:38:07 | 2021 | 4                 | En cantando! con el servicio prestado por Recambios Aranda   |
| 08/10/2021 13:34:23 | 2021 | 4                 |  |
| 08/14/2021 14:46:22 | 2021 | 4                 | Mucha variedad y buen servicio   |
| 07/06/2020 13:44:23 | 2020 | 4                 | Buen trato al cliente y precios razonables.  |
| 05/11/2020 04:32:41 | 2020 | 4                 | Rápidos y serviciales.   |
| 01/17/2020 04:51:15 | 2020 | 4                 | No le doy las 5 estrellas porque tardan en los envíos y es más caro que en otros centros. El material llegó bien.  |
| 01/17/2020 20:22:06 | 2020 | 4                 |  |
| 01/25/2020 12:01:50 | 2020 | 4                 | Deseaba un espejo retrovisor mayor que el que trae el coche y realicé un pedido a esta casa. Fué una gestión muy fácil y sin problemas, en unos días lo recibí sin problemas. Buen servicio  |
| 02/17/2020 12:40:41 | 2020 | 4                 | Muy buen trato. Superable el dependiente.  |
| 02/22/2020 15:31:49 | 2020 | 4                 |  |
| 03/18/2020 21:45:18 | 2020 | 4                 |  |
| 04/24/2020 12:56:38 | 2020 | 4                 |  |
| 04/26/2020 10:49:23 | 2020 | 4                 |  |
| 04/30/2020 07:02:37 | 2020 | 4                 |  |
| 05/14/2020 00:43:41 | 2020 | 4                 | Todo correcto.   |
| 07/27/2020 11:46:52 | 2020 | 4                 | Atención perfecta, se nota que son profesionales y precios correctos   |
| 08/19/2020 20:29:02 | 2020 | 4                 | Buena atención y colaboración prestada   |
| 09/18/2020 12:55:41 | 2020 | 4                 |  |
| 12/14/2020 09:59:44 | 2020 | 4                 | Buena calidad y envío rápido   |
| 08/01/2019 10:25:54 | 2019 | 4                 | Muy bien todo  |
| 09/04/2019 09:27:31 | 2019 | 4                 |  |
| 11/06/2019 19:06:27 | 2019 | 4                 |  |
| 02/21/2019 12:07:40 | 2019 | 4                 |  |
| 09/15/2019 20:58:05 | 2019 | 4                 | Aquí se puede comprar porta matrículas de ciclomotor   |
| 10/16/2019 04:19:42 | 2019 | 4                 | Lo explican bien y fácil de pedir. Comisión por usar paypal....hay que mejorar....   |
| 11/30/2019 17:09:39 | 2019 | 4                 |  |
| 03/15/2018 13:11:50 | 2018 | 4                 | Trabajan bien.   |

| Fecha de la reseña  | Año  | Reseña Puntuación | Reseña valoración  |
|---------------------|------|-------------------|--|
| 11/28/2018 11:09:15 | 2018 | 4                 | Muy buen trato, diligentes y cordiales, además si tienen q hechare una mano te ayudan  |
| 06/11/2017 10:13:14 | 2017 | 4                 |  |
| 01/09/2023 21:24:30 | 2023 | 3                 | Placas de matrícula al momento en aluminio y metacrilato, algunas cosas para moto, Buenos precios.   |
| 01/31/2023 08:56:00 | 2023 | 3                 |  |
| 02/18/2022 14:07:14 | 2022 | 3                 |  |
| 06/25/2022 21:21:42 | 2022 | 3                 | Bueno las gomas de las puertas bien encajan a la a la perfección bien aconsejado por el WhatsApp y te ayudan un 10 a eso, lo malo que pedí una funda de palanca de freno mano sin fuelle y me la mandaron con fuelle y de otro modelo que no pedí , ya que es muy rígida y no encaja en el plástico ya que tiene una costura muy gruesa por la parte de abajo.   |
| 08/17/2022 05:59:01 | 2022 | 3                 | EL SERVICIO EN GENERAL MUY BUENO. LO UNICO QUE NO ESTOY DE ACUERDO ES EN QUE NO CONCUERDA LO QUE PUBLICITAN CON LA REALIDAD. DICE SU PUBLICIDAD QUE EL PRODUCTO ES COMPATIBLE PARA TODAS LAS MARCAS Y MODELOS DE COCHE. LO QUE NO ES CIERTO, PUES CON EL MERCEDES B-200, NO LO ES LO CUAL ME HA OBLIGADO HACER UNAS CHAPUZAS Y GASTAR TIEMPO Y DINERO PARA PODER ADAPTAR EL PRODUCTO A MI COCHE.-  |
| 08/19/2022 07:51:16 | 2022 | 3                 | Vendian un producto que no tenían en existencias y no daban fecha de entrega.  |
| 06/01/2021 16:04:28 | 2021 | 3                 | Rapidez buen servicio repuesto perfecto para su modelo de vehiculo pero uno de los deflectores viene arañado ,una lastima  |
| 05/14/2020 08:59:55 | 2020 | 3                 |  |
| 11/14/2019 18:30:02 | 2019 | 3                 | Pues la verdad es que tiene una buena selección de productos, además relacionados en molduras, pero el problema es que no se adquieren, y se lo dice un mecánico k. titulado con más de 15 años de experiencia trabajando en varias multinacionales, quitando eso muy buen recambio y variedad   |
| 11/19/2019 18:03:33 | 2019 | 3                 |  |
| 11/13/2018 17:14:09 | 2018 | 3                 |  |
| 10/07/2017 16:01:59 | 2017 | 3                 |  |
| 01/30/2021 13:30:46 | 2021 | 2                 | Les compré por internet un pomo junto al fuelle específico para mi coche, modelo, año... no me sirvió, pude devolverlo pero perdí más de 10€ en los envíos, la próxima vez compro en Amazon y no tengo ese problema.   |
| 05/14/2024 23:08:21 | 2024 | 1                 | Esta en toda regla. Pedido pagado y nunca entregado. C0j0jud0...   |
| 06/26/2024 06:20:07 | 2024 | 1                 | El material llegó dañado en las esquinas ello la culpa echaron a transporte y como se a pasado un tiempo a la reclamación nada , el material salió mal de la fábrica fue mal prensado aparte de golpes de las esquinas ,   |
| 09/07/2023 10:55:41 | 2023 | 1                 | Hola, no compréis nada en este sitio. Compré unos derivabrisas para mi camion y pregunté antes de comprarlos si eran válidos para mi modelo. Me confirmaron que si y esto no fue así. Después se lavaron las manos y no aceptaron devolución. Solo saben dar largas pero no aportan ninguna solución. Lamentable   |
| 05/12/2023 08:52:29 | 2023 | 1                 | Mi valoración viene por la nula atención postventa de esta empresa. Hace tres semanas que llevo montados unos deflectores ClimAir de supuesta buena calidad y voy y me encuentro rota la esquina de la foto. Se montaron correctamente y no ha recibido ningún golpe, ahora al faltar ese trozo, todo el deflector queda suelto en la guía moviéndose y vibrando con el viento.<br><br>Tras intercambiar llamadas y varios correos electrónicos pidiéndome fotos la respuesta es que no pueden hacer nada llegando a decirme incluso que los instalé mal y por eso se rompió.<br><br>No me ofrecéis ninguna garantía. De verdad creéis que un cliente puede quedar satisfecho con vuestra acción? Y sobre todo poniendo en duda su palabra? Una empresa sería se hace responsable y lo sustituye, que no le cuesta tanto, y el cliente queda contento y tranquilo.<br><br>Sois unos auténticos incompetentes. Ahora respondedme lo que queráis aquí, que yo voy a tomar acciones legales.<br>Un saludo.  |
| 09/12/2023 17:22:32 | 2023 | 1                 | Quieren que evalúe un producto que todavía no he recibido. Y le pongo una estrella porque no han cumplido con la fecha que dicen de entrega.   |
| 07/23/2023 09:08:53 | 2023 | 1                 | Mal servicio de envío , no lo recomiendo para nada, pagué envío express casi 10 euros para que me llegara en 24h y dos semanas me a tardado en llegar e llamado para reclamar y encima no me an devuelto el dinero de el envío express y hablandome con desprecio.   |
| 11/03/2022 17:35:06 | 2022 | 1                 | En mi caso compré un producto que anunciaban por fotos en Internet y no se correspondía del todo con las fotos, a su favor decir que me recogieron el producto y se hicieron cargo también de los portes (me devolvieron el dinero íntegro), llamo una primera vez y me dicen que no saben que hable con ellos por correo, a las dos horas sin recibir ninguna información cambian la foto de Internet y ya se corresponde con lo que envían que no es lo que yo buscaba, ya que no me responden al correo ni me llaman para darme explicaciones los llamo pasadas dos horas de la primera llamada y resulta que el chico no sabe de que va el tema hasta que yo pierdo las formas y nos ponemos a discutir telefónicamente y ya es cuando él misteriosamente ya sabe de que va el tema, al yo ponerme a discutir pierdo toda la razón, cosa por la cual pido disculpas, él también sabe de sobra que perdió toda la razón al ponerse a discutir conmigo cuando yo tenía parte de razón. (Hay cosas que para mí pueden tener mucha importancia y prisa ya que era un regalo y para ti ser una simple venta). |
| 02/05/2022 12:09:49 | 2022 | 1                 | La compra fue perfecta, he tenido problema en la devolución.<br>Puedo entender que en una devolución no se cubran los gastos de transporte, eso me parece lo más lógico. Ahora bien, a la hora de devolver el dinero me dijeron que mandara una documentación que faltaba, les llamé por teléfono y les dije que yo había mandado todo lo que tenía (2 sobres). Ellos me dijeron que pensaban que había 3 y que hablarían con el almacén. Al cabo de un par de días me mandan la factura de abono y hay un cargo de 10,31€ por "gastos de gestión y manipulación del pedido" 20% sobre el pedido total. Les escribo para ver qué pasa y me dicen que en su almacén dicen que han metido esa documentación y que dan eso por verificado. Eso no es así, y aunque lo fuera - que no lo es- tampoco vería la lógica a aplicar un 20% sobre el total y no sobre el producto concreto que consideren incompleto (que, repito, no lo había)  |
| 07/05/2021 05:23:33 | 2021 | 1                 |  |
| 01/20/2021 10:31:39 | 2021 | 1                 | Anexan al espejo una carta suya indicando que el espejo LAMPA... modelo etc. cumple con la normativa y resulta que en el espejo físicamente no aparece en ningún sitio ni marca, ni modelo ni que está homologado. Es un espejo como cualquier otro que llaman panorámico.<br>Añadir que es de una calidad pésima y que se ve peor que con el que trae de serie mi coche.<br>Por cierto la homologación y el certificado me parece que debe hacerla el fabricante, no el vendedor.   |
| 08/01/2020 11:39:50 | 2020 | 1                 |  |
| 06/09/2020 06:59:01 | 2020 | 1                 |  |
| 03/19/2020 19:18:07 | 2020 | 1                 | No aconsejable, me enviaron pieza equivocada y no me devolvieron todo lo que pague y eso que ni la abrí. Es sencillamente un robo. La pieza no era la correcta, envié fotos de otros vehículos iguales y la pieza ni se parecía y pague un dinero que no me han devuelto, se lo han quedado  |
| 09/02/2019 18:28:17 | 2019 | 1                 |  |
| 11/07/2019 17:21:32 | 2019 | 1                 | Servicio de envío pésimo atención aún peor.. No recomiendo comprar aquí y servidor nunca lo hará mas   |
| 06/29/2019 10:50:19 | 2019 | 1                 |  |
| 08/24/2019 07:16:16 | 2019 | 1                 | Si le pides un producto y se equivocan y te mandan otro, lo que pagas ya no lo ves sino que de ahí empiezan a descontar y te cobran los portes por llevarse lo que tú no has pedido y mientras tanto el dinero dando vueltas. No se vienen a razones y lo blanco te lo hacen negro. NEFACTO. Cristobal y Moisés. No te escuchan, claro ya han cobrado. Falta un poco más de seriedad y aceptar equivocaciones.   |
| 08/28/2019 15:16:57 | 2019 | 1                 | No tiene nada que ver a la descripción. Es igual en tamaño que un retrovisor normal y se ve lo mismo   |
| 12/07/2018 01:13:42 | 2018 | 1                 |  |