

Samsung supera a iPhone en satisfacción del usuario por primera vez

La línea de teléfonos inteligentes de alta gama diseñada y comercializada por Apple, a pesar de la excelencia en el servicio al cliente que caracteriza a iPhone, la competencia en el mercado se ha intensificado.

Según el informe más reciente de PerfectRec, la satisfacción del cliente con los últimos iPhone ha disminuido desde enero, siendo superados por Samsung y los nuevos S24. Este cambio sorprendente está generando un impacto significativo en el mercado de smartphone.

Giro en el mercado: iPhone de Apple se queda atrás

El mes pasado, la satisfacción de los clientes de iPhone 15 Pro y Pro Max disminuyó, mientras que los iPhone 15 y 15 Plus obtuvieron una mejor calificación. La duración de la batería podría haber sido un factor clave en esta evaluación. PerfectRec utilizó reseñas de usuarios en Google para determinar el porcentaje de calificaciones 5 estrellas como base para las conclusiones.

La disminución en el agrado de los clientes con el iPhone 15 Pro es preocupante, ya que se ubicó por debajo del iPhone 14 Pro e incluso del 13 Pro. Este hecho permitió que Samsung tomará la delantera, sorprendiendo a todos, dado que lleva menos de un mes en el mercado. La rápida ascensión de Samsung se convirtió en un indicativo del impacto que está teniendo en el sector de smartphones.

Las reseñas de Google indican que un 91% de las recopiladas del S24 y S24 Plus, además del 88% del S24 Ultra son 5 estrellas; estas calificaciones son las más altas registradas para cualquier generación anterior de la serie Galaxy S de Samsung.

El tiempo revelará la satisfacción de la competencia

Los iPhone 15 fueron lanzados a partir de septiembre/octubre, lo que ha generado una base de reseñas sólida en comparación con los móviles de Samsung. PerfectRec ha anunciado que estará vigilando de cerca cómo cambia la satisfacción del cliente para los dispositivos de la marca surcoreana.

Los Galaxy S24 lideran con un impresionante 91 % de satisfacción, seguidos por el Galaxy S24 Plus con un 84 %, y el

Galaxy S24 Ultra con un 88 %. En esta serie, existió un aumento significativo en la complacencia del cliente, que anteriormente se ubicaba en un rango promedio de valores mínimos.

A pesar de que el Galaxy S24 Ultra ha copiado cuatro características específicas del iPhone 15 Pro Max, es probable que este último modelo no esté tan afectado debido a una de sus mejoras más destacadas: el zoom óptico de 5x en la cámara. En cuanto a cuál es mejor entre el iPhone 15 Pro Max y el Samsung Galaxy S24 Ultra, la decisión dependerá de las preferencias individuales y del uso que se le dará al dispositivo.

Con información de Versión Final