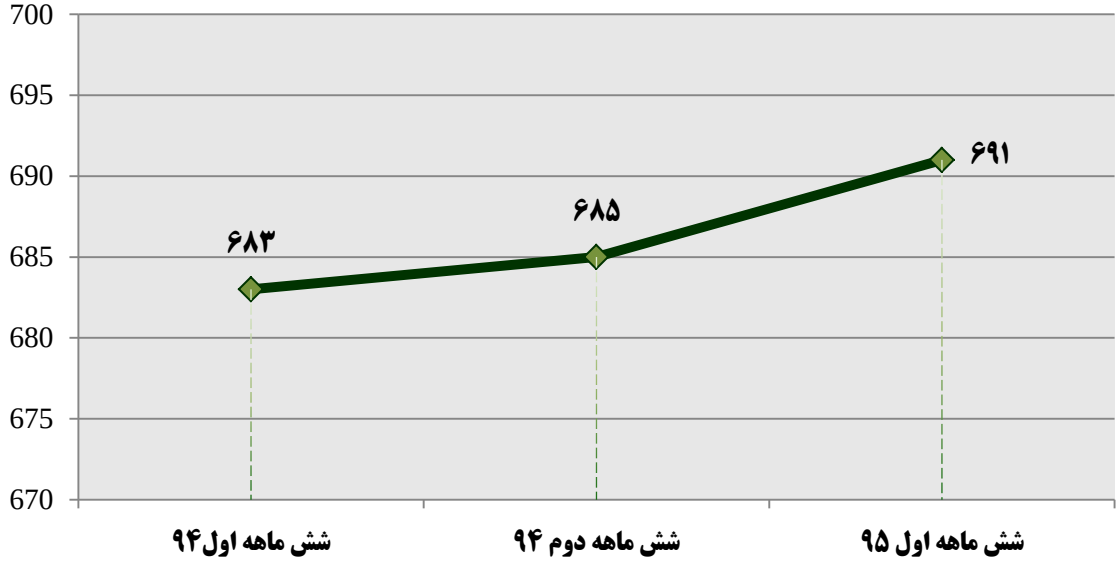
وضعیت رضایتمندی مشتریان از فرایند خدمات پس از فروش خودروهای سواری در شش ماهه ابتدای سال ۱۳۹۵

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران به عنوان نهاد ثالث و معتمد وزارت صنعت، معدن و تجارت برای نهمین سال پیاپی به اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری پرداخت. نتایج گزارش اندازه گیری رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵ از شش ماهه ابتدای سال منتشر می‌شود که در این تحقیق با ۵۶۲۳۲۸ نفر از مشتریانی که به نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش ۲۲ شرکت عرضه کننده خدمات پس از فروش خودروهای سواری مراجعه نموده‌اند، مصاحبه صورت پذیرفت که نتایج نشان می‌دهد رضایت مشتریان در مقایسه با شش ماهه دوم سال ۱۳۹۴، ۰.۹٪ افزایش یافته است. اما در همین راستا بررسی-ها نشان می‌دهد که متوسط افزایش رضایتمندی مشتریان اختلاف معنی داری با دوره قبل نداشته است.

گزارش منتشر شده از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI) از وضعیت رضایتمندی مشتریان در فرایند خدمات پس از فروش خودروهای سواری، متوسط امتیاز ۶۹۱ از ۱۰۰۰ امتیاز در شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ را نشان می‌دهد؛ که در این میان شرکت ایرتویا، ارائه دهنده خدمات پس از فروش خودروهای تویوتا، با امتیاز ۷۶۷ رتبه نخست را در میان شرکت‌های عرضه کننده خدمات پس از فروش خودروهای سواری با بیش از ۱۰ نمایندگی فعال کسب نمود. همچنین، در میان شرکت‌های عرضه کننده خدمات پس از فروش خودروهای سواری با کمتر از ۱۰ نمایندگی، شرکت گلرنگ موتور، ارائه دهنده خدمات پس از فروش خودروهای هوندا، با امتیاز ۷۸۰ رتبه نخست را از نگاه مشتریان کسب نموده است.

در نمودار ۱، روند ارزیابی متوسط رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری در ۳ دوره شش ماهه اخیر نمایش داده شده است.

نمودار شماره۱: روند ارزیابی متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان در سه دوره اخیر



در مطالعه رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش، شاخص‌هایی نظیر زمان صرف شده جهت انجام تعمیرات، برخورد و پاسخگویی، هزینه پرداختی و کیفیت خدمات و توزیع شبکه خدمات پس از فروش مورد بررسی قرار می‌گیرد. این شاخص‌ها با کمک فرایند مطالعاتی نیازسنجی از مشتریان در صنعت خودرو استخراج گردیده است. در نمودار شماره ۱ سهم هر شاخص بر متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان از فرایند خدمات پس از فروش در شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ نمایش داده شده است.

نمودار شماره ۲ انتقادات و پیشنهادات مشتریان از فرایند خدمات پس از فروش خودروها در شش ماهه ابتدای سال ۱۳۹۵ را نیز نمایش می‌دهد.

نمودار شماره ۳: پنج انتقاد و پیشنهاد برتر از سوی مشتریان

در همین راستا، بیشترین انتقاد مشتریان از شرکت‌های عرضه کننده خدمات پس از فروش خودروهای سواری، کمبود یا نبود قطعات یدکی می‌باشد.

در انتها، در جدول ۲ و ۳ ارزیابی‌های انجام شده از رضایتمندی مشتریان شرکت‌های عرضه کننده خدمات پس از فروش خودروهای سواری ارائه می‌گردد.

رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری در ششماهه اول۹۵

(شرکتهای دارای بیش از۱۰ نمایندگی)

ردیف	عرضه کننده	ارائه کننده خدمات پس از فروش	محصولات مورد بررسی	شاخص رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش (از ۱۰۰۰ امتیاز)	سطح کیفی بر اساس شاخص
۱	ایرتویا	ایرتویا	تویوتا (راو۴، یاریس، کرولا، کمری و ..)	۷۶۷	★★★★☆
۲	اطلس خودرو	اطلس خودرو	کیا(سراتو، اسپرتیج، سورنتو، سول و ...)	۷۴۲	★★★★☆
۳	آسان موتور	آسان موتور	هیوندای(توسان، اکسنت، آزرا، سانتافه، سوناتا، النترا و ...)	۷۳۵	★★★★☆
۴	آرین موتور پویا	آرین موتور پویا	میتسوبیشیASX، لنسر، میراژ و ...	۷۲۷	★★★★☆
۵	ایران خودرو	ایساکو	سمند، پژو(۲۰۶، ۴۰۵، پارس)، دنا، سورن، تندر۹۰، وانت پیکان و ...	۷۱۱	★★★★☆
۶	مدیا موتورز	مدیاقشم	ام.جی روور ۶، ۳۵۰، ۵۵۰	۷۱۱	★★★★☆
۷	بهمن موتور	مزدا یدک	مزدا۳، بسترن، وانت مزدا، وانت کاپرا	۷۱۰	★★★★☆
۸	پارس خودرو	سایپا یدک	مگان، ماکسیما، تندر۹۰، رونیز، تیانا، برلیانس	۶۸۱	★★★½☆
۹	خودروسازان راین	پرستوی آبی ارگ	هیوندای(آوانته و ورنا)، ولیکس c30	۶۷۵	★★★½☆
۱۰	مدیران خودرو	مدیران خودرو	ام وی ام ۱۱۰، ۵۳۰ ، X۳۳	۶۶۹	★★★½☆
۱۱	رامک خودرو	رامک یدک	سانگ یانگ(اکتیون، تیوولی و ..)	۶۶۵	★★★½☆
۱۲	سایپا	سایپایدک	پراید، ریو، تیبا، چانگان، آریو و ...	۶۶۱	★★★½☆
۱۳	کرمان موتور	بم خودرو	لیفان (۵۲۰، ۶۲۰)، توجوی (j5، s5)	۶۵۸	★★★½☆
			میانگین رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری	۶۹۱	★★★★☆

رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری در ششماهه اول ۹۵

(شرکتهای دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی)

ردیف	عرضه کننده	ارائه کننده خدمات پس از فروش	محصولات مورد بررسی	شاخص رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش (از ۱۰۰۰ امتیاز)	سطح کیفی بر اساس شاخص
۱	گلرنگ موتور	گلرنگ موتور	هوندا crv	۷۸۰	★★★★☆
۲	معین موتور	معین موتور	پورشه (کاین، پانامرا، باکستر)	۷۳۸	★★★★☆
۳	پرشیا خودرو	پرشیا خودرو	بی ام و (X3، X4، 528Iو ...)	۷۱۵	★★★★☆
۴	ستاره ایران	ستاره ایران	بنز (c200، E300، CLS350 و...)	۷۱۲	★★★★☆
۵	آلفا موتور	آلفا موتور	جولیتا، میتو	۷۰۱	★★★★☆
۶	نگین خودرو	نگین خودرو	رنو (داستر، فلوئنس، کلئوس و...)	۶۹۳	★★★½☆
۷	مرتب خودرو	مرتب خودرو	موسو، پاژن و ..	۶۶۸	★★★½☆
۸	سازه های خودرو دیار	دیار خودرو	سابرینا، هاوال، وانت دیار و...	۵۶۱	★★★☆☆