

میزان رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار در سال ۱۳۹۰

نتایج تحقیق اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار برای سومین سال از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران انتشار یافت. در این تحقیق ۱۹ شرکت خدمات پس از فروش خودروهای کار، در شش ماهه اول سال ۹۰ مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به منظور پیاده سازی این طرح مجموعاً با ۷۹،۸۳۰ نفر از مراجعه کنندگان به نمایندگیهای مجاز در زمینه خدمات پس از فروش خودروهای کار مصاحبه انجام شده است. در مدل طراحی شده جهت سنجش رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش چهار شاخص اصلی "برخورد و پاسخگویی"، "زمان صرف شده"، "هزینه پرداختی و کیفیت خدمات" و "وضعیت شبکه خدمات پس از فروش" در قالب ۹ خصوصیت مورد نظرسنجی قرار گرفته است. لازم به توضیح است نتایج این تحقیق یکی از شاخص‌های مهم ارزیابی جامع خدمات پس از فروش صنعت خودرو را شامل می‌شود که در کنار شاخص‌هایی نظیر وضعیت کیفی نمایندگی‌های مجاز، وضعیت نظام مدیریتی خدمات پس از فروش شرکت عرضه کننده و ارزیابی عملکرد و کارائی نمایندگی‌ها، به صورت سالانه جمع بندی شده و بر اساس آن کلیه شرکت‌های عرضه کننده خودرو و نمایندگی‌های آنها مورد ارزیابی و رتبه بندی قرار می‌گیرند.

رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار در سال ۱۳۹۰

ردیف	عرضه کننده	ارائه کننده خدمات پس از فروش	محصولات مورد بررسی	تعداد نمایندگی شبکه خدماتی (اعلام شده از سوی شرکت)	شاخص رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش (از ۱۰۰۰ امتیاز)	سطح کیفی بر اساس شاخص
۱	آریا دیزل	آریا دیزل	رنو (پریموم، کراکس)	۱۸	۷۹۲	★★★★★
۳	بهمن دیزل	بهمن دیزل	کامیون ایسوزو	۴۹	۷۵۱	★★★★★
۳	شهاب خودرو	شهاب یار	رنو (اتوبوس ۳۰۱۲، ۲۶۱۲)	۱۱	۷۰۳	★★★★★
۴	ماموت دیزل	ماموت دیزل	کامیون اسکانیا (P340,R420.G380)	۱۱	۶۹۶	★★★★★
۵	عقاب افشان	عقاب افشان	اسکانیا(اتوبوس بین شهری ۴۲۱۲، شهری ۳۱۱۲ و ...)	۱۷	۶۹۵	★★★★★
۶	ایران خودرو دیزل	گواه	بنز(خاور، اکتروس، آکسور)، هیوندای (مایتی، کروس)، ون غزال و ...	۸۳	۶۹۳	★★★★★
۷	ارس خودرو دیزل	ارس خودرو دیزل	آمیگو	۳۹	۶۸۸	★★★★★
۸	گروه بهمن	مزدایدک	وانت مزدا، ون نارون، وانت کاپرا	۱۰۷	۶۷۵	★★★★★
۹	ایران خودرو	ایساکو	وانت پیکان	۷۴۵	۶۷۰	★★★★★
۱۰	ستاره نیک آریا	ستاره نیک آریا	ون دلیکا و ایستانا	۲۳	۶۶۷	★★★★★
۱۱	سایپا دیزل	خدمات فنی رنا	رنو(میدلام)، دانگ فنگ، فوتون ، البرز، مهسان، بادسان، ولوو (FH.FM)	۶۳	۶۶۴	★★★★★
۱۲	دیپار خودرو	دیپار خودرو	سفیر، وانت تک کابین، دیپار	۱۰	۶۴۶	★★★★★
۱۳	کاریزان خودرو	کاریزان خودرو	کاوایان (K119,K110,K106)	۳۱	۶۲۸	★★★★★
۱۴	سایپا	سایپایدک	وانت نیسان	۷۰۰	۶۲۶	★★★★★
۱۵	رانیران	رانیران	اتوبوس ولوو	۳۱	۵۹۴	★★★★★
۱۶	زامیاد	زامیاد	یورو کارگو، ایویکو (ون دلی)، و ...	۲۲	۴۸۷	★★★★★
					۶۷۲	★★★★★

میانگین رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار

	۷۸۵	۵	فولکس ترانسپورتر، کدی، کرافتر	خودروسازی سینا	خودروسازی سینا
	۶۷۷	۶	ون کاسپین	کاسپین خودرو	کاسپین خودرو *
	۶۰۴	۳	اتوبوس LCK6120G	پیشرو یدک	پیشرو شتاب *

شرکت های خودروسازی سینا، کاسپین خودرو و پیشرو شتاب به دلیل پذیرش محدود خودرو در سال ۱۳۹۰ در ترتیب مقایسه ای شرکت های خدمات پس از فروش لحاظ نگردیده اند.