

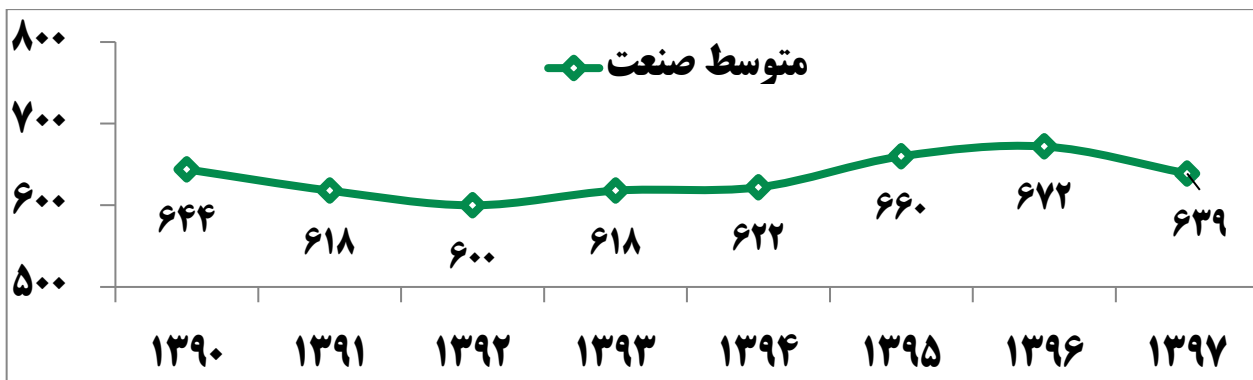
گزارش رضایت مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری – سال ۱۳۹۷

وضعیت رضایتمندی مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروهای سواری در سال ۱۳۹۷

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران به عنوان نماینده وزارت صنعت معدن و تجارت و همچنین سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و تنها نهاد رسمی ارزیابی خودروسازان و واردکنندگان خودرو در کشور برای یازدهمین سال متوالی اقدام به انتشار گزارش رضایتمندی مشتریان از فرایند فروش در سال ۱۳۹۷ پرداخت. در این تحقیق با ۲۶۱,۴۶۰ نفر از مشتریانی که خودروی خود را ۱۵ شرکت عرضه کننده خریداری نموده بودند، مصاحبه صورت پذیرفت که نتایج نشان میدهد رضایت مشتریان در مقایسه با سال ۱۳۹۶ نزدیک ۴.۹٪ افت داشته است.

گزارش منتشر شده از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI) از وضعیت رضایتمندی مشتریان در خدمات فروش خودروهای سواری، متوسط امتیاز ۶۳۹ از ۱۰۰۰ امتیاز در سال ۱۳۹۷ را نشان می دهد؛ که در این میان شرکت خودروسازی مدیران، با امتیاز ۷۰۴ رتبه نخست را در میان شرکت های عرضه کننده خودروهای سواری با بیش از ۰.۱ درصد سهم بازار را کسب نمود.

همچنین، در میان شرکت های عرضه کننده خودروهای سواری با کمتر از ۰.۱ درصد سهم بازار، شرکت سرمایه گذاری بایک ایرانیان بین الملل، با امتیاز ۷۳۸ رتبه نخست را از نگاه مشتریان کسب نموده است. در مطالعه رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش، شاخص هایی نظیر اطلاع رسانی و پاسخگویی، توجه به خواسته مشتری، هزینه و زمان صرف شده و تحویل خودرو مورد بررسی قرار می گیرد.



نمودار ۱

در نمودار ۱، روند ارزیابی متوسط رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری در ۸ سال اخیر نمایش داده شده است.

به دنبال بررسی های دقیق تر از این مطالعه، نمودار شماره ۲ انتقادات و پیشنهادات مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروهای سواری در سال ۱۳۹۷ را نیز نمایش می دهد.

پیشنهادات	
درصد فراوانی	شرح
۲۳.۴۵	خودرو را دیر تحویل دادند
۱۳.۱۲	به تعهدات خود عمل نمیکنند
۷.۵۱	پلاک و مدارک را دیر تحویل میدهد
۶.۱۶	عدم تناسب قیمت با کیفیت خودرو
۴.۹۹	خسارت دیرکرد پرداخت نکردند
۳.۶۶	بالا بودن قیمت خودرو
۳.۵۳	تنوع آپشن ها کم است
۳.۴۴	طولانی بودن زمان تحویل خودرو
۳.۲۶	اختلاف قیمت در زمان ثبت نام با زمان تحویل
۳.۲۳	خودرو در زمان تحویل ایراد داشت

در همین راستا، بیشترین انتقاد مشتریان از شرکت های عرضه کننده خودروهای سواری، تاخیر در تحویل خودرو می باشد.

جدول شماره ۱: رتبه بندی شرکت های عرضه کننده خودرو از منظر رضایت مشتریان از خدمات فروش
(سهم بازار بیش از ۰.۱٪)

امتیاز رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۷	سهم بازار	شرکت های عرضه کننده با بیش از ۰.۱٪ سهم بازار
۷۰۴	٪۴.۶	خودرو سازی مدیران
۶۷۴	٪۰.۱	خودرو سازی کارمانیا
۶۶۲	٪۵.۳	کرمان موتور
۶۵۴	٪۲.۴	بهمن موتور
۶۴۳	٪۳۷.۸	ایران خودرو
۶۳۳	٪۹.۹	پارس خودرو
۶۲۱	٪۳۹.۵	سایپا

جدول شماره ۲: رتبه بندی شرکت های عرضه کننده خودرو از منظر رضایت مشتریان از خدمات فروش
(سهم بازار کمتر از ۰.۱٪)

امتیاز رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۷	سهم بازار	شرکت های عرضه کننده با کمتر از ۰.۱٪ سهم بازار
۷۳۸	٪۰.۰۵	سرمایه گذاری بایک ایرانیان بین الملل
۷۳۰	٪۰.۰۶	نگین خودرو
۷۰۹	٪۰.۰۴	ایرتویا
۷۰۹	٪۰.۰۴	ماموت خودرو
۶۶۳	٪۰.۰۲	پرستوی آبی ارگ
۶۵۷	٪۰.۰۷	آرین موتور پویا
۵۹۳	٪۰.۰۲	دیار خودرو
۵۰۵	٪۰.۰۴	رامک خودرو