

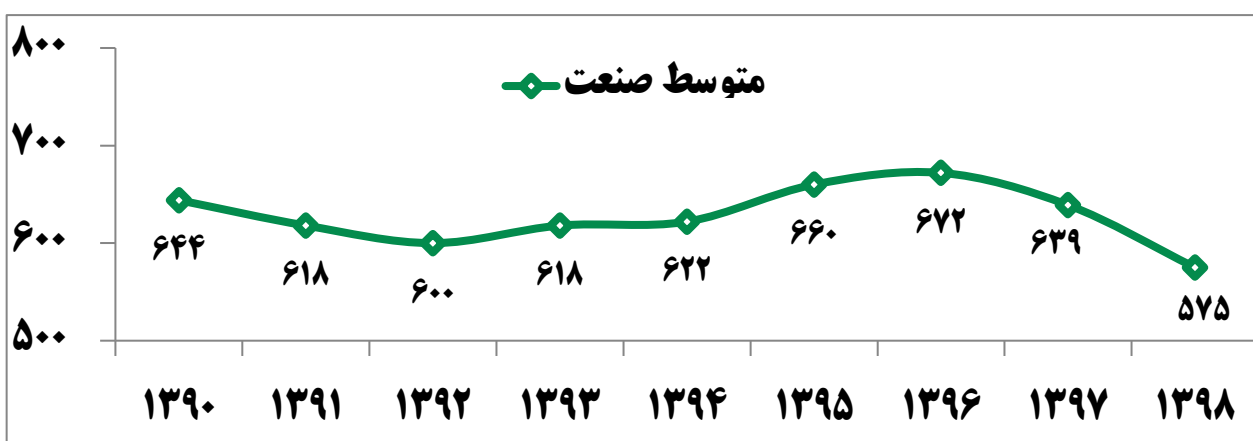
# گزارش رضایت مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری - سال ۱۳۹۸

## وضعیت رضایتمندی مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروهای سواری در سال ۱۳۹۸

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 دوازدهمین سال متوالی اقدام به انتشار گزارش رضایتمندی مشتریان از فرایند فروش در سال ۱۳۹۸ پرداخت. در این تحقیق با ۳۰۲.۱۴۹ نفر از مشتریانی که خودروی خود را ۱۱ شرکت عرضه کننده خریداری نموده بودند، مصاحبه صورت پذیرفت که نتایج نشان میدهد رضایت مشتریان در مقایسه با سال ۱۳۹۷ نزدیک ۱۰۰٪ 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 ۵۷۵ از ۱۰۰۰ امتیاز در سال ۱۳۹۸ را نشان می دهد؛ که در این میان شرکت مدیران خودرو، 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 ایرانیان بایک بین الملل، با امتیاز ۶۹۴ رتبه نخست را از نگاه مشتریان کسب نموده است.



نمودار ۱

در نمودار ۱، روند ارزیابی متوسط رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش خودروهای سواری در ۹ سال اخیر نمایش داده شده است.

در مطالعه رضایتمندی مشتریان از خدمات فروش، شاخص‌هایی نظیر تحویل خودرو، اطلاع رسانی و پاسخگویی، توجه به خواسته مشتری، هزینه و زمان صرف شده و مورد بررسی قرار می‌گیرد.

این شاخص‌ها با کمک فرایند مطالعاتی نیازسنجی از مشتریان در صنعت خودرو استخراج گردیده است. در این میان، متوسط امتیاز کسب شده در هر شاخص از رضایتمندی مشتریان به شرح جدول شماره ۱ می‌باشد:

**جدول شماره ۱: متوسط امتیاز شاخص‌ها از رضایتمندی در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری**

ردیف	شاخص	امتیاز رضایت مندی مشتریان (از ۱۰۰۰ امتیاز)
۱	تحویل خودرو	۶۳۶
۲	اطلاع رسانی و پلسخ گویی	۶۱۱
۳	توجه به خواسته های مشتری	۵۳۴
۴	هزینه و زمان صرف شده	۴۶۷
	متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان	۵۷۵

همانطور که در جدول رضایتمندی مشتریان از شاخص‌ها در فرایند خدمات فروش خودروهای سواری مشاهده می‌گردد، "هزینه و زمان صرف شده" دارای کمترین امتیاز بین شاخص‌های دیگر می‌باشد لازم به ذکر است، خصوصیت تحویل خودرو در زمان مقرر طبق قرارداد خرید با امتیاز ۳۴۹ که از خصوصیت شاخص "هزینه و زمان صرف شده" در این مطالعه می‌باشد، جزو خصوصیات هستند که بیشترین نارضایتی را از دیدگاه مشتریان داشته است.

همچنین، شاخص "تحویل خودرو" با بیشترین امتیاز، عملکرد مناسب شرکت‌ها در این حوزه را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است خصوصیت رفع ایرادات احتمالی به هنگام تحویل در این شاخص جز خصوصیت‌هایی است که کمترین امتیاز رضایت را در این مطالعه کسب کرده است

به دنبال بررسی‌های دقیق‌تر از این مطالعه، نمودار شماره ۲ انتقادات و پیشنهادات مشتریان از فرایند خدمات فروش خودروهای سواری در سال ۱۳۹۸ را نیز نمایش می‌دهد.

**جدول شماره ۲**

پیشنهادات	
درصد فراوانی	شرح
۱۷.۸٪	تاخیر در تحویل خودرو
۱۴.۸٪	عدم پرداخت خسارت دیرکرد
۱۰.۶٪	عمل نکردن به تعهدات
۸.۷٪	سخت بودن روش های ثبت نام
۵.۰٪	عدم تناسب قیمت با کیفیت خودرو
۴.۴٪	کم بودن تنوع آپشن ها
۴.۱٪	ایراد خودرو در زمان تحویل خودرو
۲.۸٪	بالا بودن قیمت خودرو
۲.۵٪	تاخیر در پرداخت خسارت دیرکرد
۲.۳٪	پر شدن سریع ظرفیت اینترنتی

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

جدول شماره ۳: رتبه بندی شرکت های عرضه کننده خودرو از منظر رضایت مشتریان از خدمات فروش  
(سهم بازار بیش از ۰.۱٪)

امتیاز رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۸	سهم بازار	شرکت های عرضه کننده با بیش از ۰.۱٪ سهم بازار
۷۰۴	۲.۹٪	مدیران خودرو
۶۵۴	۱.۴٪	بهمن موتور
۶۱۴	۲.۳٪	کرمان موتور
۵۹۷	۲.۰٪	پارس خودرو
۵۹۵	۴۷.۱٪	ایران خودرو
۵۳۹	۴۴.۱٪	سایپا

جدول شماره ۴: رتبه بندی شرکت های عرضه کننده خودرو از منظر رضایت مشتریان از خدمات فروش  
(سهم بازار کمتر از ۰.۱٪)

امتیاز رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۸	سهم بازار	شرکت های عرضه کننده با کمتر از ۰.۱٪ سهم بازار
۶۹۴	۰.۰۲٪	سرمایه گذاری ایرانیان بایک بین الملل
۶۴۱	۰.۰۶٪	سازه های خودرو دیار
۵۷۴	۰.۰۱٪	کارمانیا
۵۶۳	۰.۰۲٪	پرستو آبی ارگ
۵۱۷	۰.۰۱٪	آرین موتور پویا