

میزان رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری در ایران

نتایج تحقیق اندازه گیری رضایت مشتریان خدمات پس از فروش خودروهای سواری برای ششمین دوره متوالی از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران انتشار یافت. در این تحقیق ۱۵ شرکت ارائه کننده خدمات پس از فروش خودروهای سواری، در شش ماهه دوم سال ۸۹ مورد بررسی قرار گرفته اند. به منظور پیاده سازی این طرح مجموعاً با ۸۶۶،۳۶۶ نفر از مراجعه کنندگان به نمایندگیهای مجاز در زمینه خدمات پس از فروش مصاحبه انجام شده است. در مدل طراحی شده جهت سنجش رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش چهار شاخص اصلی "تحوه برخورد و اصول حرفه ای کار"، "زمان و هزینه صرف شده"، "توجه به خواسته مشتریان" و "وضعیت شبکه خدمات پس از فروش" در قالب ۱۵ خصوصیت مورد نگرستی قرار گرفته است. لازم به توضیح است نتایج این تحقیق یکی از شاخص های مهم ارزیابی جامع خدمات پس از فروش صنعت خودرو را شامل می شود که در کنترل شاخص های نظیر وضعیت کیفی نمایندگی های مجاز، وضعیت نظام مدیریتی خدمات پس از فروش شرکت عرضه کننده و ارزیابی عملکرد و کلزائی نمایندگی ها، به صورت سالانه جمع بندی شده و بر اساس آن کلیه شرکت های عرضه کننده خودرو و نمایندگی های آنها مورد ارزیابی و رتبه بندی قرار می گیرند.

رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری در شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹

ردیف	عرضه کننده	ارائه کننده خدمات پس از فروش	مجموعات مورد بررسی	تعداد نمایندگی شبکه خدماتی اعلام شده از سوی شرکت	شاخص رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش (از ۱۰۰ امتیاز)	سطح کیفی بر اساس شاخص
۱	ایرتویا	ایرتویا	توبونا، کروز، کمری، نارس، براده و...	۲۵	۶۹۱	★★★★★
۲	خودروسازان رایج	پرستوی آبی آرگ	هیوندای (آواته، وزنا)	۴۳	۶۷۹	★★★★★
۳	آسان موتور	آسان موتور	هیوندای (توسان، گوپه، آزرا، ساتانله، سوناتا، J20، IX35 و...)	۵۲	۶۷۶	★★★★★
۴	اطلس خودرو	اطلس خودرو	کیا (سراتو، اسپریتو، سورتو، کارنتو، کارنیوال و...)	۳۲	۶۶۱	★★★★★
۵	ستاره ایران	ستاره ایران	بنز (C200، E200، C180 و...)	۸	۶۵۹	★★★★★
۶	گروه بهمن	مزدا یدک	مزدا ۳، مزدا ۳۲۲، پاجرو و...	۱۰۷	۶۲۵	★★★★★
۷	ایران خودرو	ایساکو	سمنده پژو (۲۰۶، ۴۰۵، پارس)، رواد، سورن، تندر ۹۰، سوزوکی گرند ویتارا	۷۶۸	۶۳۲	★★★★★
۸	مرتب	مرتب خودرو	موسو، پازن	۲۰	۶۳۱	★★★★★
۹	سایپا / پارس خودرو	سایپا یدک	براند، رنو، زانتیا، مگان، ماکسیم، تندر ۹۰، رونیز، بیگاب، وانت نیسان و...	۸۲۶	۶۲۱	★★★★★
۱۰	زاگرس خودرو	زاگرس خودرو	پروتون (ویرا، چنتو، ایمپین)	۲۳	۶۰۰	★★★★★
۱۱	خودروسازان به	به خودرو	فولکس گل، لوبو	۱۹	۵۹۷	★★★★★
۱۲	مدیران خودرو	مدیران خودرو	ام وی ام ۱۱۰، ام وی ام ۵۳۰، ام وی ام X۳۳	۲۳	۵۸۵	★★★★★
۱۳	مدیران پارس	مدیران پارس	لیفان	۲۷	۵۴۸	★★★★★
۱۴	بن رو	تاپکو	فیات سینفا	۲۴	۵۴۲	★★★★★

میانگین رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری

★★★★★	۶۹۹	۵	ام جی	مدیا قسم	مدیا قسم*
-------	-----	---	-------	----------	-----------

* شرکت مدیا قسم به دلیل پذیرش محدود خودرو در شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹ در ترتیب مقایسه ای شرکت های خدمات پس از فروش لحاظ نگردیده است.

میزان رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار در ایران

نتایج تحقیق اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار برای سومین بار از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران انتشار یافت. در این تحقیق ۲۰ شرکت خدمات پس از فروش خودروهای کار، در شش ماهه دوم سال ۸۹ مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به منظور پیاده سازی این طرح مجموعاً با ۹۴،۲۸۷ نفر از مراجع 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 "نحوه برخورد و اصول حرفه ای کار"، "زمان و هزینه صرف شده"، "توجه به خواسته مشتریان" و "وضعیت شبکه خدمات پس از فروش" در قالب ۱۵ 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 شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹

ردیف	عرضه کننده	ارائه کننده خدمات پس از فروش	مجموعاً مورد بررسی	بعد از بازدید شبکه خدماتی اصلاح شده از سوی شرکت	شاخص رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش (از ۱۰۰۰ امتیاز)	سطح کفشی بر مبنای شاخص
۱	آریا دیزل	آریا دیزل	رنو (پرمیوم، کزاکس)	۱۸	۶۸۸	★★★★☆
۲	ستاره نیک آریا	ستاره نیک آریا	ون دلیکا و ایستانا	۲۳	۶۱۷	★★★★☆
۳	عقاب افشان	عقاب افشان	اسکاتیا (اتوبوس شهری، بین شهری)	۱۷	۶۱۰	★★★★☆
۴	بهمن دیزل	بهمن دیزل	کامیون ایسوزو	۳۳	۶۱۰	★★★★☆
۵	ایران خودرو دیزل	گواه	بنز (خاور، اکتروس، آکسور)، هوو، هیوندای (مایتی، کروس) و ...	۷۸	۶۰۸	★★★★☆
۶	گروه بهمن	مزداپدک	وانت مزدا، وانت کاپرا، ون نارون	۱۰۷	۵۹۲	★★★★☆
۷	ایران خودرو	ایساکو	وانت پیکان	۷۶۸	۵۸۵	★★★★☆
۸	سایپا دیزل	خدمات فنی رنا	رنو (میدلام)، دانگ فنگ، فوتون، پادسان	۵۳	۵۷۴	★★★★☆
۹	ارس خودرو دیزل	ارس خودرو دیزل	آمیگو	۳۳	۵۷۲	★★★★☆
۱۰	شهاب خودرو	شهاب یار	رنو (اتوبوس ۳۰۱۲، ۲۶۱۲)	۱۰	۵۷۱	★★★★☆
۱۱	ماموت دیزل	ماموت دیزل	کامیون اسکاتیا	۹	۵۶۹	★★★★☆
۱۲	کاسپین خودرو	کاسپین خودرو	ون کاسپین	۶	۵۶۱	★★★★☆
۱۳	کارپزان خودرو	کارپزان خودرو	کاوپان (K110، K119)	۲۳	۵۶۰	★★★★☆
۱۴	سایپا	سایپادک	وانت نیسان	۲۲۷	۵۴۸	★★★★☆
۱۵	زامیاد	زامیاد	نیسان (وانت)، ایویکو (ون دیلی)،	۲۱	۵۰۶	★★★★☆
رتبه بندی رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای کار						
	خودروسازی سینا*	خودروسازی سینا	فولکس ترانسپورتر، کدی، گرافتر	۲۰	۷۰۶	★★★★☆
	دیار خودرو*	دیار خودرو	سفیر، وانت تک کابین، دیار	۱۰	۵۸۶	★★★★☆
	خودروسازان دیزلی آذربایجان*	خودروسازان دیزلی آذربایجان	کامیونت آدرخش، AT50، ATP0	۱۳	۵۴۴	★★★★☆
	زرین خودرو*	زرین خودرو	فیدل پاس سلمان، اتوبوس سپهر و	۱۷	۵۱۶	★★★★☆
	پیشرو شتاب*	پیشرو یدک	اتوبوس LCK 6120	۳	۵۱۴	★★★★☆

شرکت های خودروسازان دیزلی آذربایجان، خودروسازی سینا، دیار خودرو، زرین خودرو و پیشرو شتاب به دلیل پذیرش محدود خودرو در شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹ در ترتیب مقایسه ای شرکت‌های خدمات پس از فروش لحاظ نگردیده‌اند.