

میزان رضایت مشتریان از فروش خودروهای کار در ایران

نتایج تحقیق اندازه گیری رضایت مشتریان از فروش خودروهای کار برای چهارمین بار از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران انتشار یافت. در این تحقیق ۱۲ شرکت عرضه کننده خودرو در زمینه فروش خودروهای کار، با بهره گیری از روش های به روز و علمی و با لحاظ خطای نمونه گیری و فاصله اطمینان معین، در شش ماهه دوم سال ۸۹ مورد بررسی قرار گرفته اند. به منظور پیاده سازی این طرح مجموعاً با ۲۵۰۲۳ نفر از خریداران خودروهای کار مصاحبه انجام شده است. در مدل طراحی شده جهت سنجش رضایت مشتریان در حوزه فروش چهار شاخص اصلی "اطلاع رسانی و پاسخگویی"، "توجه به خواسته مشتری"، "هزینه و زمان صرف شده" و "وضعیت و شرایط تحویل خودرو" در قالب ۱۸ خصوصیت مورد نظرسنجی قرار گرفته است.

رضایتمندی مشتریان از فروش خودروهای کار در شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹

ردیف	عرضه کننده	محصولات مورد بررسی	تعداد نمایندگی فروش فعال	سهم بازار (درصد)	شاخص رضایت مشتریان از فروش (از ۱۰۰۰ امتیاز)	سطح کیفی بر اساس شاخص	
۱	آریا دیزل	رنو (پریمیوم، کراکس و ...)	۱۲	۰.۲	۶۶۴	★★★★★	
۲	بهمن دیزل	ایسوزو (۲.۵ تن، ۶ تن، ۸ تن)	۵۲	۲.۳	۶۶۰	★★★★★	
۳	ایران خودرو	وانت پیکان	۶۲۸	۴۳.۱	۶۳۳	★★★★★	
۴	ارس خودرو دیزل	کامیون (۱۹۲۹، ۲۶۳۱ و ...)	۴۴	۰.۹	۶۱۸	★★★★★	
۵	عقاب افشان	اسکانیا (توبوس شهری، بین شهری)	۱۹	۰.۶	۶۱۴	★★★★★	
۶	زامیاد	نیسان (وانت، ایویکو ون دیلی و ...)	۵۳۰	۳۳.۲	۶۰۶	★★★★★	
۷	ماموت دیزل	کامیون اسکانیا	۱۲	۱.۰	۶۰۰	★★★★★	
۸	گروه بهمن	وانت مزدا، وانت کاپرا	۱۶۸	۱۳.۵	۵۹۴	★★★★★	
۹	کاریزان خودرو	کاوایان (K110، K119)	۳۴	۱.۵	۵۸۵	★★★★★	
۱۰	سایپا دیزل	رنو (میدلام)، دانگ فنگ، فوتون، بادسان، ولوو (FH-FM)	۱۰۱	۲.۰	۵۴۶	★★★★★	
۱۱	دیار خودرو	وانت	۱	۰.۱	۵۳۵	★★★★★	
۱۲	ایران خودرو دیزل	بنز (خاور، اکتروس، آکسور)، هوو، هیوندای (مایتی، کروس) و ...	۶۳	۱.۶	۵۳۳	★★★★★	
		میانگین رضایت مشتریان از فروش خودروهای کار				۶۰۰	★★★★★