

خدمات پس از فروش مطمئن، نقطه اتکا مشتریان مدیران خودرو - دیجیاتو

غزاله زاهدی | دوشنبه، ۲۹ بهمن ۱۳۹۷

بی شک یکی از پارامترهای اصلی و تاثیر گذار در انتخاب خودرو، مقوله خدمات پس از فروش می باشد و این مهم در شرایط کنونی بازار که انتخاب خودرو مناسب را به یکی از تصمیمات دشوار تبدیل نموده است از اهمیت دو چندانی برخوردار است و در صورتی که خریداران به این موضوع مهم توجه نمایند نتیجه آن با انتظار طولانی برای تامین قطعه ساده آن هم با قیمت چندین برابر نمایان خواهد شد.

شرکت فروش و خدمات پس از فروش مدیران خودرو (سهامی خاص) در سال 1383، به منظور ارائه خدمات پس از فروش خودروهای تولیدی، تاسیس و با انجام اقدامات زیربنایی زمینه ارائه خدمات پس از فروش مناسب را در راستای چشم انداز و مأموریت های خود با محوریت خلق ارزش های برتر برای گروه مشتریان فراهم نموده است. در حال حاضر این شرکت از طریق اعمال مدیریت در تامین قطعات یدکی اصلی و تاکید بر آموزش کارکنان و توسعه شبکه فراگیر نمایندگی های مجاز و ایجاد زیر ساختهای لازم به منظور ارتقاء کیفیت و بهبود مستمر در ارائه خدمات خودرویی، در راستای افزایش رضایت مشتریان گام برمی دارد.



خریداران باید توجه داشته باشند به طور حتم بعد از خرید خودرو بزرگترین چالش پیش رو برای خریداران تعمیر و نگهداری وسایل نقلیه خود است. به همین علت سوالی که امروزه مورد بحث قرار می گیرد این است که با شرایط موجود سیاسی و اقتصادی کشور و مخصوصاً صنعت خودروسازی، آیا خودروسازان می توانند بستر مناسب برای تامین قطعات و حمایت و پشتیبانی از مشتریان خود را فراهم کنند یا خیر؟

در شرایط کنونی بازار خودرو، برخی از خودروسازها ناخواسته با مشکلاتی در خصوص تامین قطعات روبرو شده اند که باعث افزایش نگرانی و کاهش اطمینان مشتریان شده است. در نظر گرفتن این نکته از آن جهت اهمیت دارد که بازار خودروی کشور تحت تاثیر محدودیت های فراوانی به دنبال ثبات است که یکی از مهمترین فاکتورها توانایی تامین قطعات محصولات موجود در سبد خود است.

شاید تصمیم گیرندگان حوزه صنعت خودرو گمان نمی کردند با تغییر روال یک فرآیند چند ساله التهاب و نابسامانی جدیدی را به بازار خودرویی و فعالیت های وابسته تحمیل کنند. تغییر روال استفاده از منابع ارزی شاید لازم بود اما شکل جدید و اجرای آن قطعاً با مشکلاتی روبرو گردید که نهایتاً منجر به ایجاد التهاب چند برابری در بازار خودرو و قطعات یدکی گردید.



در این بین با توجه به اینکه شرکت چری شریک تجاری بزرگترین شرکت خصوصی خودروساز مدیران خودرو است این شرکت بزرگ بهترین عملکرد را در مقایسه با سایر خودروسازان داشته باشد و با در نظر گرفتن واقعیت های پیش رو در بازار بهترین سرویس را به مشتریان ارائه کند. مدیران خودرو با برنامه ریزی زود هنگام، قبل از شروع تحریم ها و با تصمیم گیری اصولی و هدفمند اقدام به تامین قطعات محصولات خود کرد و حتی در این زمینه بالا تر از نرخ میانگین سالانه خود عمل کرد.

در این میان عواملی همچون فضای استاندارد و مجهز برای ارائه خدمات، حضور نیروهای آموزش دیده و با تجربه در سطح شبکه نمایندگان با توجه به گستردگی مشتریان، می توانند خدمت رسانی به مشتریان در این حوزه را بهبود بخشند.

مدیران خودرو همواره در بین شرکت هایی است که با اولویت قرار دادن تامین قطعات و حداقل کردن زمان رسیدگی به خدمات، همواره تلاش می کند که در راستای رضایتمندی مشتری قدم های موثری برداشته و این اطمینان را به مشتری بدهد که با آسودگی خاطر اقدام به خرید خودرو و استفاده از آن کند.

شرکت مدیران خودرو ماه گذشته نیز با برگزاری مراسمی برای برخی از مشتریان خود؛ ضمن معرفی فرآیندهای پذیرش و ارائه سرویس های خدمات پس از فروش، بازدید از انبار مرکزی قطعات یدکی شرکت مدیران خودرو را فراهم کرد تا قدم مثبتی برای افزایش خاطر مشتریان خود مهیا کند.