

توجه به توسعه محصول براساس نظر مصرف کننده؛ رمز وفاداری مشتریان مدیران خودرو [رپورتاژ آگهی] - دیجیاتو

غزاله زاهدی | دوشنبه، ۵ شهریور ۱۳۹۷

روند توسعه محصول و ایجاد رابطه های عمیق و مشتری مدارانه در شرکت مدیران خودرو از این رو قابل اهمیت است که طیف وسیعی از خانواده های ایرانی حدود 14 سال از محصولات مختلف این شرکت خودرو ساز استفاده کرده اند.

مدیران خودرو شبکه ای متشکل از بیش از ۱۴۰ نمایندگی در سرتاسر کشور راه اندازی نموده است. تاکنون بیش از دویست هزار مصرف کننده در کشور محصولات مدیران خودرو را انتخاب کرده اند. این شرکت از طریق کیفیت بالا، قیمت مناسب و محصولات به صرفه خود موفق به جلب اعتماد مشتریان شده است. مدیران خودرو در ارتباط با شرکای خود روش برد- برد را که روش بین المللی پیشرو در کسب و کار است را دنبال می کند.



اعتماد

کلمه ایست که می توان مبنای آن را تعهد یا همان وفای به عهد دانست. بسیاری از موسسات تحقیقاتی وفاداری مشتریان به یک برند یا محصول را متأثر از درک مشتری از کیفیت خدمات

دریافت شده می دانند. برخلاف تصور بسیاری از صاحبان مشاغل و مدیران بلند پایه قیمت پایین محصول یا خدمات صرفاً به رضایتمندی و وفاداری نمی انجامد. وفاداری مجموعه بازخوردهای دریافت شده مشتری از فرآیندهایی است که از ابتدای ارائه تبلیغاتی یک برند، محصول یا خدمات برای مشتری آغاز و تا خدمات پس از فروش ادامه میابد. این فرآیند را می توان در خرید خودرو به خوبی مشاهده و روند آن را بررسی کرد. در ایران شرکت های سازنده و وارد کننده متفاوتی در سگمنت های مختلف وجود دارند که برخی از آنها متوجه این حساسیت ها شده اند و از مدت ها پیش به دنبال ایجاد سیستم های مدون برای جلب رضایتمندی مشتریان خود هستند.



شاخصه های مختلفی اعم از خدمات همراه محصول، سهولت در فرآیند خرید، تصویر درک شده از نام و قدمت تجاری شرکت ارائه کننده محصول، تبلیغات و ... در ایجاد رضایت و وفادارسازی مشتری موثر است. اما شاید مهمترین عامل تاثیر گذار در رضایتمندی و وفادارسازی مشتریان، محصول یا خدمات ارائه شده باشد. یکی از شرکت های موفق در حوزه جلب رضایتمندی مشتری و ایجاد وفادارسازی شرکت مدیران خودرو است.

بررسی روند توسعه محصول و ایجاد رابطه های عمیق و مشتری مدارانه در این مجموعه خودرویی از این رو قابل اهمیت است که طیف وسیعی از خانواده های ایرانی حدود 14 سال از محصولات مختلف این شرکت خودرو ساز استفاده کرده است. روندی که به خوبی می توان رشد و نهادینه شدن فرهنگ مشتری مداری را در هدف گذاری های اصلی این مجموعه مشاهده کرد. تولید بیش از ده ها مدل مختلف از انواع خودرو های سدان و کراس اور و همچنین هاچبک در طول این 14 سال نشان دهنده میزان اهمیت ارتقاء این شاخص است.

بطور مثال MVM 110 بعنوان اولین محصول شرکت مدیران خودرو به بازار ایران عرضه شد. خودرویی که نسل جدید آن پس از بهبود های فراوان و با طراحی جدید و با نام MVM 110S در

حال عرضه است.

محصول بعدی بعنوان یکی از پرفرودارترین محصولات مدیران خودرو شناخته شده است. MVM 315 که در طول این سالها با بهبود های پی در پی بعنوان یک محصول موفق در بازار خودرویی ایران شناخته شده است. در ادامه دو سدان موفق و پر قدرت MVM 530 و MVM550 دیگر محصولات این شرکت بودند که موفق شد سهم خوبی از فروش بازار ایران را به خود اختصاص دهد.



اما یکی از مهمترین محصولات این شرکت MVM X33 است که توانست بعنوان پرفروش ترین شاسی بلند تولید شده در ایران همچنان در دسترس خریداران ایرانی باشد. خودرویی که سه نسل متفاوت از آن در ایران عرضه شد، تا جایی که آخرین نسخه ارائه شده بیش از 180 نقطه بهبود را بر طبق سلیق و نیازهای مشتری ایرانی متحمل شد. در ادامه این روند رشد و بهبود خودرو پرفروش دیگر یعنی MVM X22 به بازار خودرویی ایران عرضه شد که به جهت برخورداری از کیفیت تولید بالا و طراحی نوآورانه توانست در مدت زمان کوتاهی به رقم فروش بالایی دست پیدا کند.

با نگاهی به روند توسعه محصولات مدیران خودرو به خوبی می توان روند رو به رشد محصولات از منظر کیفی و کمی را احساس کرد. نتایج عینی حاصله از این بازخورد در توسعه سهم فروش محصولات این شرکت در بازار خوردویی کشور ملموس است، حتی در آخرین ارزیابی صورت گرفته توسط شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران ISQI شرکت مدیران خودرو با کسب رتبه برتر رضایتمندی مشتریان در دو حوزه فرآیندهای فروش و شکایات مشتری این راهبرد را در سازمان



بی شک می توان امیدوار بود روند توسعه رو به جلو در این مجموعه همچنان ادامه داشته باشد، و احتمال می رود در ماه های آتی محصولاتی به مراتب قدرتمندتر و با فناوری های جدیدتر از این شرکت به بازار عرضه شود. محصولاتی که برخی از نمونه های مفهومی آن در نمایشگاه های خودرویی به نمایش گذاشته شده و همزمان زیرساخت های لازم برای تولید آن در این شرکت در حال آماده سازی است.

حال آنکه در وضعیتی که بیشتر شرکت های وارد کننده و حتی خودرو سازان داخلی از بدعهدی شرکای خود جوابی برای مشتریان ندارند و در این سو شرکت مدیران خودرو در حال تدارک برای افتتاح خط تولید دوم خود برای توسعه ظرفیت تولید و همچنین آغاز تولید محصولات باکیفیت تر در آینده نزدیک است. محصولاتی که می توان گفت همزمان با بازارهای روز دنیا پیشرفت های نوینی به همراه خود دارد و می تواند سهم بسزایی در ارتقاء سطح خواسته های مشتریان داشته باشد و جایگاه تثبیت شده خود در جلب رضایتمندی مشتریان را بیش از پیش ارتقاء دهد.



شرکت مدیران خودرو درصدد است تا با ارائه مدل های کم مصرف، ایمن، زیبا و متنوع و همینطور از هر نظر مناسب برای سلايق مختلف مشتریان، پاسخي ایده ال برای خواسته های آنها داشته باشد و در عمل شعار مدیران خودرو ایده ال را محقق نماید.

[دیجیاتو](#)