در حالی ارزیابی صورت گرفته بیانگر افزایش میانگین رضایتمندی مشتریان از وضعیت خدمات پس از فروش خودرو در بازه زمانی یک سال و نیم اخیر است که شواهد و واقعیت‌های میدانی خلاف این موضوع را نشان داده و مردم همچنان ناراضی هستند.

گزارشی از وضعیت رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سوار؛



در حالی ارزیابی صورت گرفته بیانگر افزایش میانگین رضایتمندی مشتریان از وضعیت خدمات پس از فروش خودرو در بازه زمانی یک سال و نیم اخیر است که شواهد و واقعیت‌های میدانی خلاف این موضوع را نشان داده و مردم همچنان ناراضی هستند. شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران به عنوان شرکت بازرسی مورد تایید وزارت صنعت، معدن و تجارت، وظیفه پایش و ارزیابی کیفیت خودروهای تولید داخل و همچنین ارزیابی کیفیت خدمات پس از فروش ارائه شده از سوی خودروسازان و واردکنندگان خودرو را بر عهده دارد.این شرکت در جدیدترین ارزیابی خود، گزارشی از وضعیت رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری ارائه کرده است. براساس نتایج این ارزیابی، میانگین رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودرو در طول یک سال و نیم اخیر افزایش یافته است.طبق گزارش این شرکت، شاخص میانگین رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سواری در شش ماهه نخست سال ۱۳۹۴ برابر با ۶۸۳ از ۱۰۰۰ امتیاز، در نیمه دوم سال ۱۳۹۴ برابر با ۶۸۵ و در نیمه نخست امسال (۱۳۹۵) برابر با ۶۹۱ از ۱۰۰۰ امتیاز بوده است. این آمارها در حالی بیانگر افزایش رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات پس از فروش خودرو در طول یک سال و نیم اخیر است که واقعیت‌های میدانی خلاف این موضوع را نشان داده و همچنان مصرف‌کنندگان از خدمات پس از فروش خودروسازان و واردکنندگان خودرو ناراضی هستند.در این شرایط بهتر است شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران روشن کند در حالی که واقعیت‌ها و شواهد میدانی همچنان بیانگر نارضایتی مردم از خدمات پس از فروش خودروسازان و واردکنندگان خودرو است چگونه این شرکت در ارزیابی خود به این نتیجه رسیده که میانگین رضایتمندی مصرف‌کنندگان از خدمات پس از فروش خودرو افزایش یافته است!؟.
منبع/ بهار

برچسب ها: صنعت خودرو [1]