غفلت از خدمات پس از فروش

تولید خودرو ۱۵ برابر شده حال آنکه خدمات پس از فروش ۲ برابر رشد داشته است

گزارش وعکس :احمد جلالی فراهانی

ساعت پنج صبح است و هنوز باورم نمی شود این همه خودرو از پشت درهای بسته یکی از تعمیرگاه های مجاز ردیف ایستاده باشند تا زودتر سعادت ورودیه تعمیرگاه را بیابند.

دیروز آمده بودم تا درباره خدمات پس از فروش یکی از این تعمیرگاه های مجاز گزارش تهیه کنم و البته خودم را راننده جا زدم ووقتی شنیدم مسؤول تعمیرگاه می گوید باید ۶ صبح بیایی باورم نمی شد. گرچه بیشتر به یک شوخی می مانست اما حضور من آن هم ساعت پنج صبح برای کشف این ماجرای عجیب و غریب مشتری مداری، آن هم از نوع ایرانی اش به یک کابوس می ماند تا واقعیت.

ای کاش مشکلات خدمات پس از فروش کارخانه های خودروساز کشور به همان پنج صبح و شش صبح ختم می شد، بسیاری از افراد از وضع خدمات پس از فروش در شرکت های خودروسازی ناراضی هستند. شاید طولانی بودن صف در مراکز خدمات پس از فروش که خدمات خوبی می دهند، خرابی بیشتر خودروها پس از تعمیر، عدم پخش مناسب مراکز خدمات پس از فروش، آموزش ندیدن و عدم مهارت تعمیرکاران به روش های جدید وعدم توانایی در تعمیر خودروهای مدرن و عیب یابی درست، تنها بخش کوچکی از ضعف های خدمات پس از فروش در صنعت خودرو ایران باشد که مردم هر روز با آن دست به گریبان هستند.

یکی از مدیران ارشد صنعت خودروسازی که می خواهد نامی از او نبریم می گوید: در تمام دنیا خودروسازان با فروش خودرو به سود نمی رسند، بلکه اصل سود خودروسازان در خدمات پس از فروش است. در ایران هم اکنون به دلیل تفاوت قیمت تولید و فروش، خودرویی مثل سمند سه میلیون تومان سود نصیب شرکت می کند. به این ترتیب اگر این جمله منطقی مدیر عامل ایران خودرو که می گوید: ایران خودرو با تولید بیش از ۳۰۰ هزار دستگاه خودرو در سال به سطح بین المللی تولید خودرو رسیده است.، را ملاک و مبنا قرار دهیم، متوجه می شویم که چه سود سرشاری از ما به التفاوت قیمت تمام شده یک خودرو و قیمت فروش آن نصیب کارخانه ایران خودرو می شود و بنابراین نباید ازعدم توجه این کارخانه به مسأله خدمات پس از فروش تعجب کرد».

او می گوید: «وضع سایر کارخانه های تولیدکننده خودرو در زمینه خدمات پس از فروش بهتر از این نیست و کافی است شما سری به سایر کارخانه ها بزنید تا واقعیات بیشتری بر شما آشکار شود».

سراغ تعمیرگاه مرکزی شرکت پارس خودرو می روم و همان آغاز کار دعوا و داد و بیداد است.

علت را که جویا می شوم یکی از مشتریان می گوید: من خودرو را تازه تحویل گرفته بودم و هنوز از کارخانه بیرون نیامده موتور خودرو دچار اشکال شدید فنی شد و یک ماه است که خودرو مرا در تعمیرگاه خوابانده اند و می گویند کارشناسان کارخانه باید تأیید کنند که قطعه ای که دچار مشکل شده است در زمان گارانتی به مشکل برخورده و تازه بعد از آن باید صبر کنم آقایان قطعه را تحویل بگیرند و به خودرو نصب کنند».

مشکلات عدیده خدمات پس از فروش در حالی مردم را سرگردان و گرفتار کرده است که براساس مصوبه سال ۱۳۷۵ مجلس شورای اسلامی هرکارخانه تولید کننده خودرو باید ۳ درصد از فروش خالص خود را به خدمات پس از فروش اختصاص دهد که به گواهی صورتحساب های مالی وحسابرسی های انجام شده در مجلس ششم وهفتم مبالغ مذکور توسط شرکتهای مادر پرداخت شده است. و در این میان بطور مثال شرکت ایساکو ۱۷۰ میلیارد ریال از وجوه دریافتی از مردم را برای خدمات پس از فروش به مصرف افزایش سرمایه خود منظور کرده است. این در حالی است که شرکت ایران خودرو به گفته سلامی نماینده مجلس ششم و رئیس هیأت تحقیق و تفحص مجلس در صنعت خودرو در این دوره مجلس، درسال ۱۳۸۱، ۶۰۹ میلیارد ریال به حساب ایساکو واریز کرده است که تنها ۴۴۶ میلیارد ریال برای خدمات پس از فروش هزینه شده است.

نبود رقابت

یکی از دلایل اصلی ارائه خدمات پس از فروش به بهترین نحو ممکن که توسط شرکتهای بزرگ تولید کننده خودرو در سراسر جهان اتفاق می افتد،وجود رقابت است. در واقع یکی از ابزارهای رقابتی میان خودروسازان همین خدمات پس از فروش است که هر خودروسازی به تناسب می تواند با این مهره از رقیب خود پیشی گیرد.

اما درحال حاضر در ایران به دلیل نبود رقابت جدی میان کارخانه های تولیدکننده خودرو به دلیل وجود موانع سنگین ودشوار برای واردات خودرو و انحصار مطلق این کارخانجات که تعداد کل آنها به انگشتان دو دست هم نمی رسد، این کارخانجات دلیلی برای مشتری مداری و احترام به مشتری در قبل و بعد از فروش خودرو نمی بینند. و در حالیکه تولید خودرو در چند سال گذشته ۱۵ برابر شده تعداد تعمیرگاههایی که خدمات پس از فروش ارائه می کنند فقط ۲ برابر رشد داشته است که تازه بسیاری از آنها فاقد صلاحیت های لازم برای ارائه خدمات پس از فروش هستند.

کیفیت عالی اما خیالی

براساس تحقیقات و بررسی های انجام شده توسط یک شرکت تولید کننده خودرو، چنانچه کیفیت خودرو عالی باشد وخدمات پس از فروش آن نیز مطلوب باشد، ۹۷ درصد مشتریان، مطمئناً برای خرید مجدد خودرو به همان تولید کننده مراجعه می کنند. اما اگر کیفیت خودرو عالی باشد وخدمات پس از فروش آن نامطلوب باشد فقط ۳۱ درصد از مشتریان برای خرید مجدد به همان تولید کننده مراجعه می کنند. نتایج این تحقیق نشان می دهد اگر کیفیت خودرو نامطلوب باشد اما خدمات پس از فروش کارخانه تولیدکننده آن مطلوب باشد، ۶۷ درصد مشتریان مجدداً به همان کارخانه مراجعه می کنند. (گرچه وقتی این نتایج را مرور می کنم با خودم می گویم مشتریان ایرانی در این ماجرا هم چوب را می خورند و هم پیاز را) چرا؟

در این باره رئیس پژوهشکده خودرو می گوید: مشکل اصلی صنعت خودرو کشور نداشتن استراتژی و راهبرد است. شجاعی فرد ادامه می دهد که نبود راهبرد در صنعت خودرو باعث شده است هر مدیری در این صنعت کارهای مطابق با سلیقه خودش را دنبال کند و نتیجه این بدسلیقگی ها کاهش سود بازرگانی و ورود خودروی کامل از تولید خودروهای داخلی مونتاژ شده با (CBU) خودروهای کامل خارجی که بخشی از آن ساخت داخل دارد، ارزان تر باشد. به این ترتیب و بنا به گفته شجاعی فرد «ساخت خودرو در داخل ۲۰ برابر گرانتر از واردات خودروی کامل از خارج است.»

تکنسین نداریم

آیا تمام ضعف ها در خدمات پس از فروش خودرو تنها به دلیل ضعف مدیریت و نبود رقابت جدی میان خودروسازان داخلی و خارجی است؟ در این باره مهندس بوسری کارشناس ارشد یکی از کارخانجات تولیدکننده خودرو می گوید: «یکی از اصلی ترین مشکلات در خدمات پس از فروش، نداشتن و نبود مهندس و تکنسین و کارگر ماهر در زمینه تعمیر و خدمات پس از فروش خودرو است.»

او معتقد است آموزش لازم جهت نگهداری، تعمیر وخدمات پس از فروش توسط شرکتهای خودروساز داخلی ارائه نمی شود و تکنولوژی جدید مثل انژکتور وارد بازار می شود، در صورتی که تعمیرکاران و مهندسان بسیاری در این زمینه هنوز آموزش ندیده اند. او می گوید: «آموزشکده ها و دانشگاههای سراسر کشور در بسیاری از موارد حتی از داشتن موتورهای جدید با سیستم انژکتوری محروم هستند و همین مسأله موجب کم سواد بودن تکنسین ها و مهندسان ایرانی می شود.»

این در حالی است که هم اکنون در ایران ۵میلیون خودروو وجود دارد و سالانه بالای ۹۰۰هزار دستگاه نیز به آن افزوده می شود و در عین حال کمبود تعمیرگاه مجاز و تعمیرگاههای جامع الشرایط، سبب افزایش صف های طولانی برای استفاده از خدمات اینگونه تعمیرگاهاست.

مهندس بوسری ادامه می دهد که برای ارتقای کیفیت خدمات پس از فروش کارخانجات تولیدکننده خودرو قبل از هر چیز باید به مسؤولین این کارخانجات آموزش داد و آنها را به اهمیت آموزش در تولید و خدمات پس از فروش آگاه کرد تا شاید بالاخره آنها متوجه این موضوع بشوند که اگر حتی سخت افزارها نیز بسیار به روز و کارآمد باشد تا وقتی که نرم افزارها و پرسنل به دلیل عدم برخورداری از آموزشهای لازم ضعیف باشند، در نهایت خدمات پس از فروش و تولید با کیفیت مناسب انجام نمی شود وهزینه سربار به کارخانه تحمیل می شود.

در عین حال مهندس میرخانی رشتی، دبیر انجمن خودروسازان کشور معتقد است «تاکنون در صنعت خودرو کشور کمیت و افزایش تولید در میان خودروسازان اهمیت داشته و آنان توجه چندانی به صنعت قطعه سازی و خدمات پس از فروش نداشته اند.» همچنین مهندس رحیمیان، رئیس گروه مطالعات و گزینش فناوری ناوگان سازمان بهینه سازی مصرف می گوید: خدمات پس از فروش در مورد خودروهای جدید در ایران به قدری ضعیف است که برخی خودروها تنها در چند شهر قابل تعمیر هستند و متأسفانه خدمات پس از فروش و اهمیت و لزوم توجه به آن همگام با گسترش استفاده از تکنولوژی های مدرن در ایران به دست نیامده است. چنانکه در بخش تنظیم موتور، نیروی متخصص به تعداد کافی وجود ندارد که این امر حتی در تعمیرگاههای مجاز نیز مشهود است و تعداد کمی از مهندسان بر نحوه استفاده از دستگاههای تنظیم وعیب یابی انژکتور مسلط هستند.»

او می گوید: «بسیاری از خودروها در مدت گارانتی به علت شلوغ بودن مراکز تعمیر مجاز، سرویس مناسبی نمی شوند و این در حالی است که مراجعه به مراکز تعمیراتی متفرقه نیز خودرو را از حالت گارانتی خارج می کند.»

در این باره حرفهای مجید مشهدی، مدیرعامل شرکت سایپا یدک هم خواندنی است. او می گوید: «روشهای سنتی خدمات پس از فروش نه تنها نمی تواند رضایت مشتریان را تأمین کند، بلکه پاسخگوی نیاز بازار خودرو هم نیست.» یکی از خریداران محصولات این کارخانه پس از آنکه متوجه شد من درباره خدمات پس از فروش تولیدکنندگان خودرو گزارش تهیه می کنم، از من خواست بنویسم او پرایدی خریده که از همان لحظه تحویل شیشه بالابرش خراب بوده و وقتی به تعمیرگاه مرکزی این کارخانه مراجعه کرده به او گفته اند «تا موتورش را برایمان نیاورند نمی توانیم کاری برای خودرویت بکنیم.» او از من می پرسید: «شما بگویید من چطور می توانم ماشینم در حالی که شیشه هایش پایین است را در خیابان پارک کنم و سراغ زندگی ام بروم؟»

رانندگان پس از ۳ ساعت انتظار (از ۵ تا ۸ صبح) بالاخره می توانندوارد تعمیرگاه شوند. گرچه صدای اعتراض آنها ازرفتار نامناسب متصدیان نمایندگی به هواست.

مکالمه انگلیسی با روش اعجاب انگیز X

در هر نقطه ایران بدون وقفه و شهریه و کلاس در کوتاهترین زمان و با کمترین هزینه در هر سنی که هستید با استفاده از منابع شنیداری X و دریافت آن از طریق ضبط خود آگاه و خود آگاه با شیوه کاملا علمی براحتی انگلیسی صحبت کنید.

مجموعه توسط پست برای شهرستانها ارسال می شود.

۰۲۱/۶۶۰۷۵۵۵ - ۰۲۱/۶۶۰۷۵۵۵ - ۰۲۱/۲۲۹۵۰۳۹ - ۰۲۱/۲۲۹۵۰۳۹

دارای تاییدیه وزارت آموزش و پرورش و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

آگهی فروش

دستگاه روکش MDF

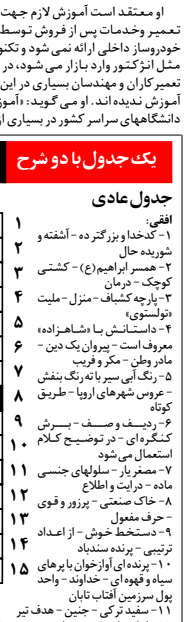
یک شرکت تولیدی در نظر دارد یک دستگاه روکش MDF با ظرفیت تولید ۵ تا ۲۵ متر در دقیقه معادل ۲ تا ۱۰ ورق در دقیقه مخصوص روکش های CPL , PVC , Finish Foil ساخت کشور اسپانیا با کلیه تجهیزات و متعلقات مربوطه را بفروش برساند.

متقاضیان می توانند جهت کسب اطلاعات بیشتر با تلفنهای ۵۷ ۸۸ ۰۳ ۰۳ ۰۹۱۲ و ۰۲ ۵۳ ۱۲۲ ۰۹۱۲ بین ساعت ۸ صبح تا ۶ بعد از ظهر تماس حاصل فرمایند.

یک جدول با دو شرح ۳۲۳۶

جدول روزنامه ایران دارای دو شرح «عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دوشرح ابتدا یکی از شرحها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

جدول عادی



افقی:

۱- کدخدا و بزرگتر ده - آشفته و شوریده حال
۲- همسر ابراهیم(ع) - کشتی کوچک - درمان
۳- پارچه کشاف - منزل - ملیت «تولستوی»
۴- داستانش با «شاهزاده» معروف است - پیروان یک دین - مادر وطن - مکر و فریب
۵- رنگ آبی سیر یا ته رنگ بنفش - عروس شهرهای اروپا - طریق کوتاه
۶- ردیف و صف - برش کنگره ای - در توضیح کلام استعمال می شود
۷- مصغر یار - سلولهای جنسی ماده - درایت و اطلاع
۸- خاک صنعتی - پرزور و قوی - حرف مفعول
۹- دستخط خوش - از اعداد ترتیبی - پرنده سنداباد
۱۰- پرنده ای آوازخوان با پرهای سیاه و قهوه ای - خداوند - واحد پول سرزمین آفتاب تابان
۱۱- سفید ترکی - جنین - هدف تیر
۱۲- از اجسام مفرده - سلاح زنبور - درختی همیشه سبز - عیب و عار
۱۳- فرومایه و پست - تازه کار - اکسید مس
۱۴- روز گذشته - جاری - چند جزء
۱۵- بازیگر تئاتر و سینما - اجرای اداری یک برنامه مهم موسیقی، درام، فیلم و...

عمودی:

۱- آزادی و رهایی - شهری در استان زنجان
۲- واحدی در طول - ابزار روفتن - جمع قرینه
۳- سرخ رگ - نقشه کشنده - تکرار شده
۴- کیف سفر - وسیله اضافی خودرو - نورانی و درخشان - غذای بیمار
۵- بلندپایه - طبق اصل صد و شصت و سوم صفات و شرایط قاضی طبق موازین و به وسیله ... معین می شود - طرز پوشاک
۶- عدد اول - روز تولد - رسم و سنت
۷- در جنگل فراوان است - بازار اوراق بهادار - رمز و ایما
۸- مرغ می رود - ترکیب ازت داری که برای رشد و ترمیم بافتهای بدن ضرورت دارد - نمایش تلویزیونی
۹- هنر هفتم - سخن چین - شمیرزن
۱۰- بیماری عفونی وبروسی که توسط گرگ و سگ منتقل می شود - مرطوب و خیس - گرداگرد دهان
۱۱- عزیز عرب - وعده گاه - امر به آموختن
۱۲- گیاه سرشوی - بزرگش نشانه نزدن است - ورزش مفرح آبی - حلقوم
۱۳- سرگرد سابق - کمک و مساعدت - مبارز
۱۴- سیر کوهی - ستاره معروف دنباله دار - آرزوی اولاد دارد
۱۵- صداهای درهم و برهم، شور و غوغا - حساب جامع

جدول ویژه

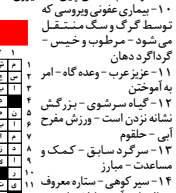
افقی:

۱- ایستگاه بهداشتی - کسی که از مرگ فرزند یا یکی از خویشان نزدیک خود اندوهگین باشد
۲- بی بنیان - واحدی در وزن - مقابل
۳- به حساب آوردن - جواب پشتک - پناهگاه
۴- خطاب بی ادبانه - داخل صفحه کتاب - نشانه قرآنی - اصل و ریشه
۵- پرنده ای صحرایی با گوشتی لذیذ - تا آن زمان - همسر زن
۶- حرف درد - آفریده شدگان - آینده
۷- باختری - از تیمهای فوتبال سری Bایتالیا - نشان دادن
۸- ضمیر جمع - واحدی برای مایعات - پاره کردن
۹- نماینده یک دولت در یکی از شهرهای کشور بیگانه - سیاهی شهر از دور - بخشندگان
۱۰- جامه و رخت - سالها - شکم خواره
۱۱- کاشف میکروب سل - خط و زبان باستانی - فدراسیون فوتبال اروپا
۱۲- از خود راضی - وسیله و ابزار - آیین ها - آسمان اعراب
۱۳- اسلحه ساز - فیلمی با هنرنمایی کیت ونسلت بازیگر خانم انگلیسی که شهرت خود را باید مدیون تایتانیک و جیمز کامرون باشد - رمانی از آندره ژید
۱۴- پرچمها - نقاش اسپانیولی - دفعات و مراتب
۱۵- تاختن در عرصه نبرد و تنهایی - رسیدگی و کنترل

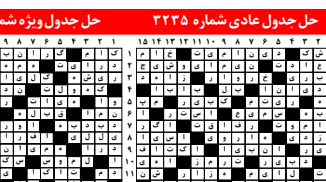
عمودی:

۱- رشته کوهی در آذربایجان شرقی و در غرب سبلان - تعبیری تعیین آمیز برای پسری زیبا
۲- خدای هندو - هاله ماه - طعام
۳- پایان و انجام - شهری در سوئیس - سیاهی جسم انسان در برابر آفتاب
۴- پرواز - خدای من - بیماری کشنده - قانون در لغت اوستا
۵- عدد و رقم - دلبر زیبا - لنگه چیزی
۶- سر قلم - از یک جنس بودن - تندرست و بی عیب
۷- شتر تندرو - نا امید - متجاوز و ستمگر
۸- میان - تملق و چرب زبانی - آب تازی
۹- عصر و روزگار - نورانی - رباینده
۱۰- کم و ناچیز - گردآوری و تألیف کردن - تصدیق آلمانی
۱۱- جوان بی تجربه - از اقوام وحشی - لوله گیاهی
۱۲- از اعداد ترتیبی - شهری در استان اردبیل - شانه و کول - سواران
۱۳- خراب - از همسران ابراهیم(ع) - پارچه ای کم بها
۱۴- قلندر - نگرانی و انتظار - از صفات خداوند
۱۵- طرفدار - از اقسام خوراک ماکارونی

حل جدول عادی شماره ۳۲۳۵



حل جدول ویژه شماره ۳۲۳۵



جدول ویژه همراه با جوایز ویژه در ایران پیام (نیازمندیهای روزنامه ایران)

ایران ورزشی

پذیرش آگهی

تلفن: ۸۸۷۳۶۵۹۰ نمابر: ۸۸۷۳۶۹۶۸