



خط مشی واحد خدمات پس از فروش شرکت یاوران خودرو شرق

در راستای بهبود عملکرد خدمات و رضایتمندی و جلب مشتری ، واحد خدمات پس از فروش شرکت یاوران خودرو شرق وظیفه ارائه خدمات فنی و غیره را به کلیه محصولات در حوزه گارانتی و بعد وارانتی در سراسر کشور به نحوه مطلوب و با کیفیت مناسب طوری که رضایت مشتری ها حاصل شود را عهده دار می باشد.

بسیاری از شرکت ها به این نکته واقفند که خدمات پس از فروش موجب وفاداری و تکرار خرید می گردد. اما خدماتی که ارائه می شود باید در جهت تامین انتظارات مشتری باشد ، چرا که آمار در دنیای صنعتی نشان می دهد که یک مشتری ناراضی نظرات خود را به یازده نفر یک مشتری راضی نظر خود را به سه نفر منتقل می کند. و نیز در دنیای امروز اگر یک مشتری دو کالا که یکی کیفیت مطلوب و دیگری خدمات پس از فروش مناسب دارد را تجربه نماید، تمایل مشتری برای خرید مجدد محصولی که خدمات پس از فروش بهتر داشته است بیشتر است .

در دنیای صنعت خودرو خصوصاً خودروهای سنگین (اتوبوس) به دلیل شرایط رقابتی خاصی که بین شرکت های تولید کننده وجود دارد ، این امر بیشتر به چشم می خورد زیرا که عمده مشتری آنها عموم مردم هستند. پس ارائه خدمات بهتر و بهینه تاثیر مستقیم و بسزایی در آینده فروش اتوبوس های تولیدی شرکت دارد و در واقع تضمین فروش محسوب می شود. عملکرد بهتر در ارائه خدمات و تضمین کیفیت و بالا بردن رضایتمندی مشتری بایستی در اولویت کاری خدمات پس از فروش قرار بگیرد که این مستلزم داشتن راهکارهای مناسب در جهت تحقق این امر می باشد.

مدیریت واحد خدمات پس از فروش