

ارائه خدمات متنوع مشتری را نسبت به محصول وفادار می کند

همزمان با سومین همایش بین المللی صنعت خودرو و بعد از ظهر دیروز نشست های تخصصی در دستور کار قرار گرفت در یکی از این نشست ها که با موضوع خدمات پس از فروش بر گزار شد وحیدزاده گفت: خدمات پس از فروش باید بر مبنای نیازهای مشتریان باشد و بهره گیری از روشهای نوین و ارائه خدمات متنوع مشتری را نسبت به محصول وفادار می کند.

مدیر عامل سایپا یدک گفت: اگر در خدمات نوآوری نداشته باشیم پیشرفت نخواهیم کرد و خدمات پس از فروش باید متناسب با نوع محصول گسترده شود.

وی با بیان اینکه نیازمند درک صحیح از خدمات پس از فروش هستیم، افزود: خواسته و نیاز مشتری همواره برای مایک اصل مهم و اساسی بوده و برنامه های خدمات پس از فروش باید بر مبنای نیاز مشتری تدوین شود. مهندس وحیدزاده ادامه داد: امروزه بنگاههای بزرگ و کوچک در دنیا برای جذب سهم بیشتری از بازار، خود را به یک سیستم یکپارچه بنام خدمات پس از فروش مجهز می کنند، چرا که این امر می تواند به آنان در دستیابی به سطح وسیعی از بازار کمک نماید.

مدیر عامل سایپا یدک در ادامه افزود: این موضوع یعنی ایجاد یک شبکه گسترده خدمات پس از فروش در عرصه صنعت خودرو نمود بیشتری پیدا کرده و خریداران خودرو در هنگام خرید به این موضوع اهمیت می دهند که پس از خرید چگونه و تا چه اندازه می توانند از شرکت تولید کننده خودرو، خدمات پس از فروش با کیفیت دریافت نمایند.

وی افزود: خدمات پس از فروش یک نوع پشتوانه برای خودرو ساز به شمار می رود، چرا که به مشتری اطمینان و اعتماد می بخشد. توجه داشته باشیم که رونق، طراوت اقتصادی همراه با رضایتمندی مشتری در خدمات پس از فروش اتفاق می افتد.

وحید زاده گفت: خدمات پس از فروش پیشخوان ارتباط با مشتری است. مشتری از طریق دریافت خدمات پس از فروش با خودرو ساز رابطه ایجاد می کند، به آن دل می بند و به او وفادار می ماند. مشتری مبلغی خوب برای معرفی خودروهای تولیدی یک خودرو ساز به شمار می رود. رئیس انجمن خدمات پس از فروش افزود: رضایت مشتری در هنگام دریافت خدمات منجلی می شود. رضایتمندی مشتری شرط اصلی دوام و قوام یک خودرو ساز است و به گمان من این احساس رضایت خودش راد روزه خدمات پس از فروش بیشتر و بهتر نشان می دهد. کار فروش اگر چه ظریف، پیچیده و در شرایط رقابتی، هوشمندی بالایی را می طلبد، اما کار در حوزه خدمات پس از فروش، مسئولیت آورو و پرسترس است، چرا که با ارائه خدمات با کیفیت می شود مشتریان وفادار بیشتری جذب کرد و از این طریق بر رونق اقتصادی افزود و در نهایت از احساس رضایت مشتری لذت برد.

مدیر عامل سایپا یدک با تاکید بر اینکه مبانی و مفاهیم خدمات پس از فروش گستردگی فراوانی دارد، عنوان کرد: ما باید سعی کنیم تا به درک درستی از این مفاهیم برسیم. تازمانی که ما نتوانیم درک صحیحی از مفاهیم خدمات پس از فروش داشته باشیم، هرگز نخواهیم توانست به ارائه یک خدمت با کیفیت فکر کنیم. مفاهیمی چون بازار بازاریابی خدمات، بررسی رفتار مشتری، پرداختن به انواع خدمات، روانشناسی رضایت مشتریان در حوزه خدمات پس از فروش، بهبود خدمات، بکارگیری تکنیک های جذب مشتری، کنترل و نگهداری اطلاعات، تربیت فروشنده و نمایندگی حرفه ای، توسعه نرم افزار های خدمات پس از فروش، مدیریت ارتباط با مشتریان، دسترسی به کلیه سوابق خدمات ارائه شده به تفکیک جزئیات در حوزه خدمت رسانی به مشتری و خودرو، کنترل هزینه های خدمات، مدیریت کارکنان خدمات پس از فروش، سیستم های خدمات پس از فروش و کنترل کیفیت و بسیاری از مباحث دیگر یک سری مفاهیم انتزاعی نیست. بلکه این مفاهیم صورتی کاملاً ملموس دارند و باید در حوزه خدمات پس از فروش به آن توجه ویژه شود.

وی اظهار داشت: پرداختن به هر یک از مفاهیم خدمات پس از فروش بسیار ضروری است، چراکه ارائه خدمات بر اساس آنچه گفته شد می تواند در نوع نگاه مشتری نسبت به ما بسیار تاثیر گذار باشد. مشتری وقتی خود را با یک ساختار منسجم و مدرن روبرو می بیند؛ حس اطمینان و اعتماد مضاعفی پیدا می کند و در هر شرایطی برای دریافت خدمات ما را پیدا می نماید. آنچه بیش از هر چیزی در خدمات پس از فروش اهمیت دارد، شیوه ارائه خدمات است. شیوه ارائه خدمات بر سرنوشت و حیات یک خودرو ساز تاثیر مستقیم دارد.

تویوتا موتور و ام و آلمان مایل هستند یک پلت فرم مشترک برای تولید خودروی اسپورت طراحی کنند اما هنوز درباره زمان این پروژه تصمیمی نگرفته اند. یکی از مدیران بلندپایه تویوتا در مصاحبه با رویترز اظهار کرد: ب ام و تویوتا سال هاست در زمینه فناوری پیل سوختی و قطعات سبک همکاری داشتند و احتمالاً به طور مشترک یک پلت فرم طراحی خواهند کرد تا تابا استفاده

همکاری تویوتا و ب ام و برای تولید خودروی اسپورت

از آن خودروهای اسپورت تحت برند خود تولید کنند.

دیدیه لوری، نایب رییس تویوتا در آستانه برگزاری نمایشگاه خودروی ژنو اظهار کرد: هر سه پروژه به خوبی

پیش می روند و حمایت کافی از سوی هر دو شرکت برای خودروی اسپورت وجود دارد.

فروش تویوتا در اروپا که شامل ۵۶ کشور از جمله روسیه و ترکیه است سال گذشته به ۸۷۴ هزار دستگاه

وزیر صنت، معدن و تجارت:

قیمت خودرو آزاد می شود



به تدوین برنامه راهبردی وزارت صنعت معدن و تجارت، گفت: براساس برنامه راهبردی این وزارتخانه، تولید خودرو باید به ۳ میلیون دستگاه در سال برسد که از این میزان یک سوم آن باید به بازارهای صادراتی ارائه شود، ضمن اینکه ۱۲۰ هزار دستگاه خودروی تجاری و سنگین باید در کشور تولید شود. وزیر صنعت معدن و تجارت افزود: برنامه راهبردی وزارت صنعت، معدن و تجارت

امیدواری فولکس واگن به توافق نهایی با آمریکا

در آمریکا وجود ندارد. مانیاس مولر، مدیر عامل گروه خودروسازی فولکس واگن، در آستانه نمایشگاه خودروی ژنو به رویترز گفت: این شرکت در آمریکا مذاکرات شش هفته ای با مقامات مربوط به منظور دستیابی به یک راه کار قابل قبول داشته و گفت وگوهای سازنده میان دو طرف ادامه دارد. وی به تلویزیون رویترز گفت: مذاکرات میان دو طرف روز سه شنبه از سر گرفته خواهد شد با اینهمه وی تصور نمی کند مقامات آمریکایی در قبال این خودروساز آلمانی سخت گیری زیادی اعمال کرده اند، بلکه آنها در واقع آگاهی فاطعی برای پاک سازی این رسوایی برداشته اند. مدیر عامل فولکس واگن همچنین اظهار کرد: این شرکت در تلاش ها برای تحقیق و بررسی چگونه دستکاری موتور ها پیشرفت خوبی داشته و از یافته های خود به نتایج درستی دست خواهد یافت. وی همچنین در این مصاحبه اظهار کرد: بزرگ ترین خودروساز اروپا با وجود اقرار به تقلب در ۱۱ میلیون خودروی دیزلی موفق خواهد شد اعتماد مشتریان را دوباره بازیابد. به گفته مولر، برنامه های مربوط به مشتریان زیادی آغاز شده و این شرکت مطمئن است این برنامه ها موثر خواهند بود. براساس گزارش رویترز فولکس واگن وعده داده است شمار مدل های برقی را افزایش داده و طراحی فناوری های جدید را در اولویت برنامه های آتی خود قرار دهد. این شرکت پایگاه هایی در اروپا، کالیفرنیا و چین تشکیل خواهد داد که در آن متخصصان به وفق دادن طراحی خودرو و قابلیت اتصال پذیری میپردازند و برای گسترش امکانات رانندگی

کاهش یافت زیرا فروش بالاتر در بخش غربی منطقه نتوانست کاهش شدید فروش در روسیه را جبران کند اما حجم فروش شاهد بازگشت به رشد در سال ۱۶ ۲۰ بوده است.

حدود ۷۰ درصد از خودروهای تویوتا که سال گذشته در اروپا به فروش رفتند در این منطقه تولید شده بودند و این خودرو ساز انتظار دارد در صد مذکور امسال با افزودن دو

دهد. به گفته نعمت زاده، بهبود ساخت داخل متناسب با ارتقای سطح فنی موتورهای خودرو، عدم دخالت دولت در قیمت گذاری، اصلاح ساختار قطعه سازی و حمایت جدی و موثر از مصرف کنندگان از جمله برنامه های صنعت خودرو بر اساس راهبرد جدید است. وی با تاکید بر اینکه باید سهم سه درصدی هزینه شرکتهای خودروسازی و قطعه سازی به بخش تحقیق و توسعه اختصاص پیدا کند، گفت: در این برنامه راهبردی سرمایه گذاری مشترک و توسعه صادرات، تولید خودروهای برقی و هیبریدی و بهبود سوخت تولیدی متناسب با ارتقای سطح فنی موتورهای تولیدی پیش بینی شده است. وزیر صنعت تصریح کرد: عدم دخالت دولت در نظام قیمت گذاری و تعیین قیمت خود در بازار آزاد از جمله برنامه های وزارت صنعت در برنامه راهبردی ده ساله است. همچنین اصلاح ساختار قطعه سازان، توسعه و بهبود نظام تامین مالی، حمایت جدی و موثر مصرف کنندگان و ارتقای سطح خدمات فروش و پس از فروش در این برنامه پیش بینی شده است.



واگن در سال گذشته پنج درصد کاهش یافت. فروش گروه فولکس واگن که شامل برند لوکس آئودی، برند اسپورت پورشه و همچنین اسکودا و بیت است، سال گذشته دو درصد کاهش یافت که نخستین کاهش سالانه فروش از سال ۲۰۰۲ بود. این شرکت سرگرم کار برای اصلاح فرهنگ تشکیلاتی خود است تا چنین اتفاقی مجدداً تکرار نشود.

اتوماتیک گام خواهند برداشت. فولکس واگن سپتامبر گذشته اقرار کرد ۱۱ میلیون خودروی دیزلی در سراسر جهان مجهز به نرم افزاری هستند که با کمتر نشسته داد آلایندگی از میزان واقعی به آنها تقلب کنند. فاش شدن این رسوایی ضربه سختی به فولکس واگن زد و به طوریکه ارزش سهام این شرکت سقوط کرد و فروش برند فولکس

و بین المللی می دهد. این موضوع علاوه بر

این که موجب حضور ایساکو با رویکردی متفاوت و نو در نمایشگاه شده، می تواند زمینه ساز افزایش سهم بازار این شرکت هم شود. گفتنی است، شرکت ایساکو به همراه شرکت های تابعه، شامل شرکت امداد و کارت ایران خودرو و دو نمایندگی مجاز ۱۷۰۷ و ۴۰۰۲ برتر در سطح کشور در این نمایشگاه

و خدمات متفاوتی را دنبال و ارایه می کند.

آزادسازی قیمت خودرو را در دولت پیگیری می کنیم

سختگویی شورای سیاست گذاری خودرو گفت: موضوع آزادسازی قیمت خودرو و خروج دولت از این وضعیت را از طرف دولت پیگیری می کنیم. ساسان قربانی در همایش بین المللی خودرو، اظهار داشت: در حال حاضر قیمت خودرو توسط خودروسازان تعیین نمی شود، اما از طرف دولت موضوع حذف قیمت گذاری خودرو را پیگیری می کنیم. وی با بیان اینکه صنایع خودروسازی ایران در درون خود مشکلاتی را دارد، افزود: قیمت تمام شده تولید خودرو در ایران بالا است. قربانی با بیان اینکه صنعت قطعه سازی نیز با چالش هایی روبرو است، گفت: این چالش ها در زمینه کیفیت، قیمت و توسعه و طراحی وجود دارد و هر چند در زمینه کیفیت پیشرفت هایی داشته ایم، اما با استانداردهای جهانی فاصله داریم. سختگویی شورای سیاست گذاری خودرو با مشکل قطعات خودرو در ایران، اظهار داشت: صنعت قطعه سازی در طراحی هم زمان مشکل دارد به طوری که اگر یک شرکت خودروساز بخواهد تحولی را در یک محصول جدید شکل دهد، بخش عمده قطعه سازان به دلیل مشکلات موجود در طراحی نمی توانند با خودروسازان همراه شوند. وی اظهار داشت: با وجود اینکه تعداد مدل خودروهای تولیدی در ایران زیاد



مدل شامل کراس اوور C-HR که در ترکیه تولید خواهد شد و RAV۴ که در روسیه مونتاژ خواهد شد، افزایش پیدا کند.

مشاور نعمت زاده: قیمت پراید باید ۱۶ میلیون تومان باشد

مشاور وزیر صنعت با بیان اینکه معاملات کد به کد در سهام سایپا باعث اصلاح ساختار مالی این شرکت شده است، گفت: اگر قیمت خودرو سعید مدنی در جمع خبرنگاران گفت: اگر قیمت خودرو آزاد می شد، الان قیمت پراید حدود ۱۶ میلیون تومان بود، در حالی که اکنون ۲۰ میلیون تومان است، این در حالی است که کنترل قیمت خودرو در سال های ۸۰ تا ۹۰ باعث کاهش نقدینگی در شرکت های خودروساز شد و در نتیجه این شرکت ها به دریافت تسهیلات مالی از بانک ها روی آوردند که این تسهیلات بر هزینه های تولید خودرو اثر گذاشت به طوری که در هر پراید ۴۵ میلیون تومان هزینه مالی تحمیل شد. مشاور وزیر صنعت، معدن و تجارت افزود: خودروسازان طبق سودهای حاصل شده در سال های قبل پیش بینی می کردند که می توانند

بدی بانک را از این محل برداشت کنند، این اتفاق نیفتاد و بعد از ۱۰ سال خودروسازان مجبور به افزایش قیمت خودرو شدند. البته این افزایش قیمت نیز جبران کمبود نقدینگی خودرو سازان در ۱۰ سال گذشته را نکرد و در واقع کنترل قیمت ها اثر منفی بر پرداخت بدهی شرکت های خودرو ساز داشت. به گفته مدنی، اگر قیمت خودرو همزمان با تورم به اندازه یک سوم نرخ تورم افزایش پیدا می کرد، خودروسازان دچار بحران نمی شدند. این در حالی است که در سال ۹۲، گروه سایپا با بدهی ۵ تا ۶ هزار میلیارد تومانی روبرو بود و اکنون زیان انباشته این گروه حدود هزار و ۶۶ میلیون دلار برآورد می شود. سال ۹۱ که من سایپا را تحویل گرفتم، اوضاع این شرکت بسیار خراب تر از زمانی بود که آن را تحویل دادم. مدیر عامل سابق سایپا اظهار داشت: بدهی شرکت به تدریج افزایش یافت که این مساله را باید از طریق دریافت تسهیلات مدیریت می کردیم تا شرکت سرپا باشد و کارگردان بیکار نشوند در حالی که اگر کنترل قیمت ها صورت نمی گرفت، این مشکل ایجاد نمی شد، این در حالی است که قیمت پراید در شرایطی که کنترل سخت گیرانه ای بر قیمت ها نبود طی ۱۰ سال به ۷/۵ تا ۸ میلیون تومان رسید در حالی که نرخ تورم در این ۱۰ سال، ۴۰۰ درصد بود اما افزایش قیمت خودرو ۴۴ درصد شده بود. مدنی، عدم فعالیت شرکت های خودروساز در زمینه توسعه محصول در دهه ۸۰ را به عنوان یکی از ایرادات عملکردی این شرکت ها عنوان کرد و گفت: در حال حاضر مردم حاضر به خرید خودروهای قدیمی نیستند و به دنبال محصولات جدید هستند. در بسیاری از کشور ها مردم، خودرو را به صورت اذ دم قسط خریداری می کنند که در ایران باید گسترش فروش لیزینگی با همکاری خودروسازان و بانک ها اتفاق بیفتد. مشاور وزیر صنعت، معدن و تجارت با بیان اینکه سالانه ۹۱ میلیون دستگاه خودرو در دنیا تولید می شود، گفت: از این رقم ۱۰ میلیون دستگاه آن ما زبر نیاز است و باید به شکلی وارد چرخه بازار کشورهای مختلف شود. در حال حاضر شرایط ویژه فروش خودروهای خارجی در ایران نشان دهنده تلاش خارجی ها برای فروش خودروهای مازاد تولیدی در ایران است.

=====

استفاده از تکنولوژی جدید در رنگ تویوتا پرایوس

ترکیبی از طرح اسپرتی و عملکرد رانندگی پویا باعث شده تا این اسطوره ها بیریدی حس رانندگی لذت بخش را چند برابر کند. در همین حال تویوتا در تلاش است تا رنگی را تولید کند که بتواند در هنگام استفاده از کولر گرمای بیرون را به کابین انتقال ندهد.

ترکیبی از طرح اسپرتی و عملکرد رانندگی پویا باعث شده تا این اسطوره ها بیریدی حس رانندگی لذت بخش را چند برابر کند. در همین حال تویوتا در تلاش است تا رنگی را تولید کند که بتواند در هنگام استفاده از کولر گرمای بیرون را به کابین انتقال ندهد. این انقلاب در رنگ خودرو باعث می شود تا با ایجاد شکست نور خورشید انرژی کمتری در جهت استفاده از سیستم تهویه خودرو انجام شود. استفاده از این تکنولوژی در رنگ خودرو باعث می شود تا دمای داخل کابین پایین بماند و انرژی کمتری برای تهویه مطبوع خودرو استفاده شود که در نهایت باعث بهره وری بیشتر در مصرف سوخت و همچنین کاهش در تولید گازهای گلخانه ای می باشد. در حال حاضر این نوآوری در بازار ژاپن در دسترس است. این نوآوری در راستای هدف تویوتا در زمینه به حداقل رساندن تولید گازهای گلخانه ای تا سال ۲۰۵۰ می باشد.

آگهی

فرابخوان عمومی ارزیابی

کیفی مجدد مناقصه گران

نوبت دوم

شماره مجوز: ۱۳۹۴۰۶۱۷۳

شرکت ملی نفت ایران

آگهی

فرابخوان عمومی ارزیابی

کیفی مجدد مناقصه گران

شماره مجوز: ۱۳۹۴۰۶۱۷۳

شرکت ملی نفت ایران

شرکت ملی حفاری ایران در نظر دارد اقلام مورد نیاز خود را از شرکتهای واجد صلاحیت طبق معیارهای قانون مناقصات مندرج در اسناد ارزیابی کیفی مناقصه گران و از طریق مناقصه عمومی با مشخصات جدول زیر تامین نماید.

آگهی فراخوان عمومی ارزیابی کیفی مناقصه گران					
ردیف	شماره نقاضا شماره مناقصه	شماره ثبت در پایگاه ملی مناقصات	شرح کالا	برآورد اولیه (ریال)	مبلغ ضمانتنامه ریالی
۱	۹۲۳۱۳۸۳	خ د/ع ۱۵- ۵/ ا ۱/ ۹۴	ادوات مشبک کاری	۲۰۴۱۰۴۱۵۴۲۰	۱۰۲۰۰۰۰۰۰۰

الف: حداقل امتیاز کیفی قابل قبول جهت تحویل اسناد مناقصه ۶۰ می باشد.

ب: مناقصه گران می توانند اسناد ارزیابی کیفی را با مراجعه حضوری به آدرس اهواز- بلوار پاسداران - بالاتر از میدان فرودگاه- ساختمان مرکزی- شرکت ملی حفاری ایران -ساختمان تدارکات و امور کالای پروژه های حفاری - طبقه اول - اداره تدارکات خدمات ویژه حفاری دریافت یا با شماره های تلفن ۸-۴۱۴۴۵۲۷۷-۴۱۴۴۵۲۷۷-۰۶۱۱ تماس حاصل نمایند.

ج: کلیه مناقصه گران می توانند از تاریخ انتشار آگهی نوبت دوم به مدت ۱۴ روز نسبت به تکمیل و تحویل مدارک ارزیابی به آدرس اهواز- بلوار پاسداران - بالاتر از میدان فرودگاه، شرکت ملی حفاری ایران - انتهای ساختمان مرکزی - ساختمان کمیسیون مناقصات - اتاق ۱۰۱ و ۱۱۳- تلفن ۰۶۱۳۴۱۴۸۲۷۰- فاکس: ۰۶۱۳۴۴۴۳۷۹۴- ضمنا متن آگهی فوق در پایگاه اینترنتی شرکت ملی حفاری ایران به آدرس **WWW.NIDC.IR** قابل رویت است.

روزنامه اخبار صنعت - تاریخ انتشار: ۱۳۹۴/۱۲/۱۲

۲۶۶۶