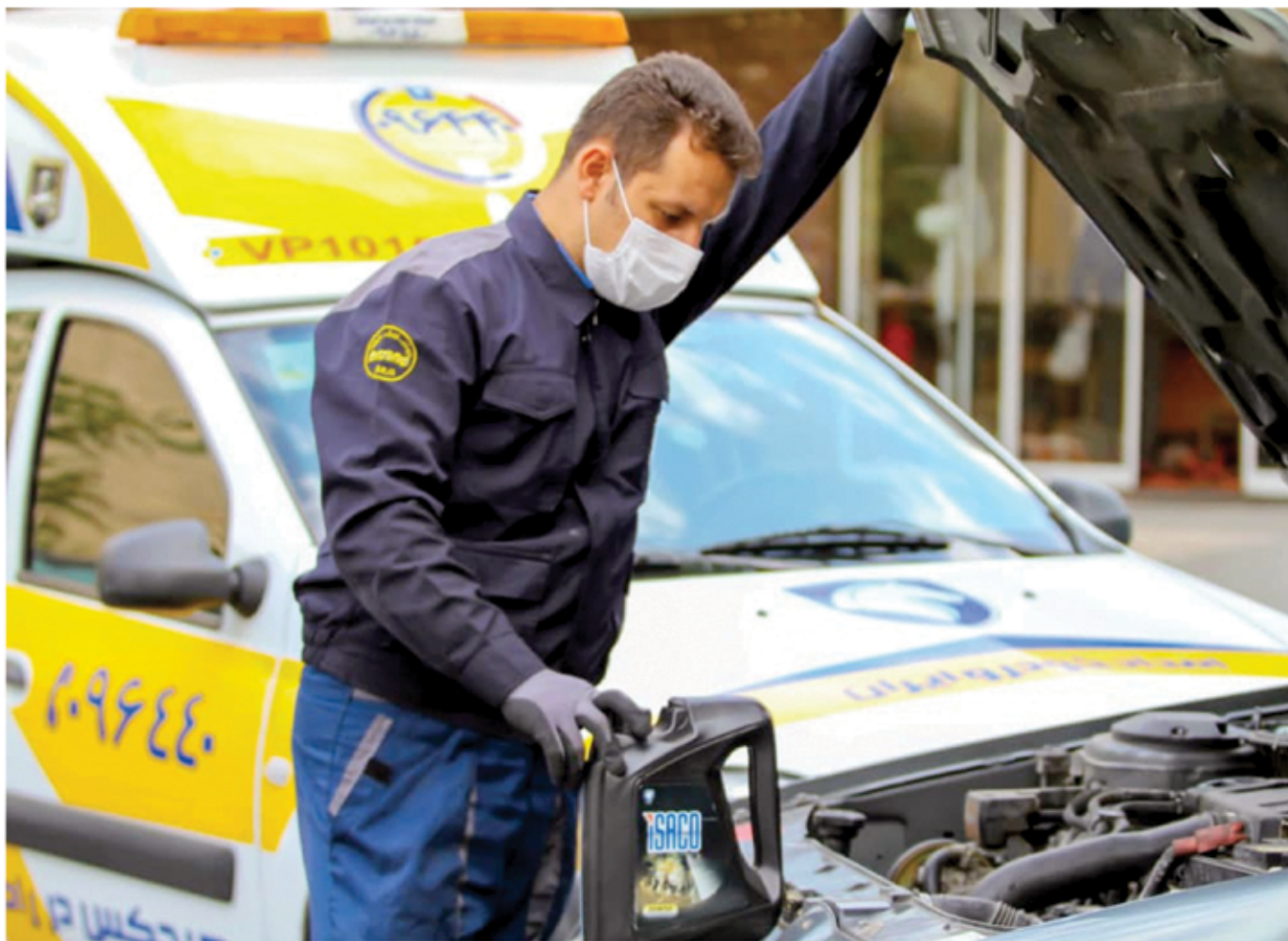


شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو تأکید کرد:

دارندگان محصولات گروه صنعتی ایران خودرو خدمات امدادی راتنها از این شرکت بخواهند

آنطور که مدیرعامل امداد خودرو ایران می‌گوید: "نتایج شاخص‌های ادراکی و عملکردی مربوط با مشتریان، همچنین گزارش‌های دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صمت، اثربخشی اقدام‌ها و برنامه‌های اجرا شده امداد خودرو ایران در ارتباط با رفع ریشه‌ای علل شکایات و پاسخ‌گویی مناسب‌تر به مشتریان، از ابتدای سال تاکنون را نشان می‌دهد". اقدام‌هایی که بیانگر سطح بالای میزان رضایت‌مندی مشتریان از خدمات پس از فروش این شرکت عریض و طویل در سال جاری و روند رو به رشد آن را نشان می‌دهد. رضایت‌مندی که البته حاصل نظارت و کنترل برخط خدمات و اخذ نظرات مشتریان پس از دریافت خدمت و تعریف اقدام‌های مناسب است. با "سیدعباس میرحسینی مدیر عامل امداد خودرو ایران" که همواره تلاش کرده، به‌منظور جلوگیری از سوءاستفاده احتمالی امدادهای غیرمجاز، تمامی ناوگان امداد شرکت امداد خودرو ایران به دورنویسی مشخص با برجسب کد امدادگر و شماره تماس مجهز شوند تا پیش از رسیدن امدادگر، مشخصات خودرو امدادی و کد امدادگر از طریق پیامک برای امدادخواه ارسال شود به گفت و گو نشسته‌ایم که می‌خوانید:



■ شرکت امداد خودرو ایران برای جلوگیری از ارائه خدمات غیراستاندارد توسط خودروهای امدادی متفرقه چه تمهیداتی را در نظر گرفته است؟

برای جلوگیری از صدمه‌ها و خطرات احتمالی، ناشی از دریافت خدمات غیراستاندارد از امداد خودروهای متفرقه که گاهی بدون داشتن اطلاعات کامل و به‌روز از نقشه‌های فنی و قطعات جدید خودروها و شاید حتی بدون داشتن سوءنیت خسارات سنگینی به بار می‌آورند، به دارندگان محصولات ایران خودرو توصیه می‌شود صرفاً از طریق شماره تماس سراسری امداد خودرو ایران یعنی ۰۹۶۴۴۰، اپ ایساکوویا وبسایت امداد خودرو ایران به آدرس WWW.096440.COM خدمات متناسب با خودرو خود را درخواست و همواره از خدمات امداد خودرو ایران بهره‌مند گردند. البته فعالیت شرکت‌های مجاز امدادی به‌عنوان سازمان‌های غیرانتفاعی موضوع بحث نیستند و منظور از امداد خودروهای متفرقه امدادهای فاقد مجوز و غیرمتخصصین است.

■ تعرفه خدمات امداد خودرو ایران به چه صورتی تعیین می‌شود؟

ارائه خدمات تعمیراتی و امدادی، در دوره گارانتی محصولات رایگان بوده و دارندگان خودرو در این دوره می‌توانند بدون پرداخت وجه، از خدمات شرکت امداد خودرو ایران استفاده کنند. این خدمات که شامل خدمات بالینی و حمل است، پس از اتمام دوره گارانتی خودرو نیز تمامی خدمات خود را طبق تعرفه‌های مصوب این شرکت به مشتریان ارائه می‌دهد.

■ مدت زمان خدمت‌رسانی به خودروهای معیوب در سطح کشور چقدر است؟

برای این منظور، شماره سراسری ۰۹۶۴۴۰ به‌صورت شبانه‌روزی آماده خدمت‌رسانی به مشتریان در تمام شهرها، راه‌ها و جاده‌های عبوری کشور در کوتاه‌ترین زمان ممکن است. همچنین اپلیکیشن ایساکو همواره برای ارائه انواع خدمات امدادی بر روی گوشی‌های هوشمند در دسترس دارندگان محصولات ایران خودرو است. این شرکت در مراکز پاسخ‌گویی مشتریان بیش از ۳۰۰ کارشناس پاسخگو دارد و در حال حاضر خدمات خود را با بهره‌گیری از یک‌هزار و سیصد ناوگان تخصصی در سطح کشور ارائه می‌کند. در واقع سعی کردیم تا با ارائه خدمات به موقع زمان

خدمات‌دهی را در کشور به میانگین ۲۵ دقیقه برسانیم.

■ با توجه به تأکید مجموعه خدمات پس از فروش ایران خودرو برای استفاده از خدمات امداد خودرو ایران، ارائه این خدمات چه مزیت‌هایی را برای دارندگان محصولات ایران خودرو دارد؟

برای جلوگیری از بروز هر گونه مشکل، به دارندگان محصولات ایران خودرو تأکید شده است، حتی در صورت حضور خودرو امداد خودرو ایران در نزدیکی محل خرابی خودرو، ثبت درخواست فقط از طریق سامانه

و یا سرشماره ۰۹۶۴۴۰ صورت گیرد تا امکان پیگیری خدمات ارائه‌شده توسط امدادگر از این طریق وجود داشته باشد. از مهم‌ترین مزایای درخواست خدمات امدادی از

■ گفته می‌شود به تازگی، امدادگران متفرقه طی تازه‌ترین شگرد خود با دست‌کاری خودروهای پارک‌شده، اقدام به از کار انداختن خودرو کرده و سپس به‌عنوان امداد خودرو گذری به ساده‌ترین روش، اقدام به تعمیر خودرو مذکور کرده و دستمزدهای کلان از مالک دریافت می‌کردند. شما در این خصوص چه تمهیداتی اتخاذ کردید؟ لازم می‌دانم مجدداً به این مسأله تأکید کنم که دارندگان محصولات گروه صنعتی ایران خودرو صرفاً خدمات امدادی خود را از

مشخصی برای پیگیری، شکایت و احقاق حق مشتری نیز وجود ندارد. این طریق وجود داشته باشد. از مهم‌ترین مزایای درخواست خدمات امدادی از روش‌های فوق، می‌توان به اعزام امدادگر در کمترین زمان، گارانتی قطعات تعویض‌شده، استفاده از قطعات اصلی، ارائه فاکتور رسمی، امکان ارتباط با مدیران و وجود پل ارتباطی به‌منظور رسیدگی به مشکل مشتری اشاره کرد. این در حالی است که در صورت استفاده از امدادهای متفرقه، نه‌تنها ممکن است مشکل خودرو برطرف نشود، بلکه ضمن احتمال دریافت وجوه غیرمتعارف، مرجع



ایساکو در خصوص روش‌های جدید اخاذی امداد خودروهای متفرقه از هموطنان، هشدار داد

روابط عمومی شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو، از هشدار مجدد نسبت به مخاطرات جانی و مالی استفاده از امداد خودروهای متفرقه، از روش‌های نوین اخاذی این امدادگرها از هموطنان، خبر داد.

■ روش‌های جدید اخاذی امداد خودروهای متفرقه از هموطنان براساس گزارش‌های پخش‌شده از رسانه ملی، امدادگران متفرقه، در تازه‌ترین شگرد خود با دست‌کاری خودروهای پارک‌شده، اقدام به از کار انداختن خودرو کرده و سپس به‌عنوان امداد خودرو گذری به ساده‌ترین روش، اقدام به تعمیر خودرو کرده و دستمزدهای کلان از مالک دریافت می‌کردند.

به گزارش روابط عمومی ایساکو، این شرکت به منظور جلوگیری از صدمه‌ها و خطرات دریافت خدمات غیراستاندارد از این امداد خودروها که بدون داشتن اطلاعات کامل و به‌روز از نقشه‌های فنی و قطعات جدید خودروها، حتی بدون قصد سوء، بعضاً خسارات سنگینی به بار می‌آوردند، از دارندگان محصولات ایران خودرو خواست برای دریافت خدمات متناسب با سیستم خودرو، همواره از خدمات شرکت امداد خودرو ایران استفاده کنند.

بنابراین گزارش، شماره سراسری ۰۹۶۴۴۰ به‌صورت شبانه‌روزی آماده خدمت‌رسانی به مشتریان در تمام شهرها، راه‌ها و جاده‌های عبوری کشور در کوتاه‌ترین زمان ممکن است. همچنین اپلیکیشن ایساکو همواره برای ارائه انواع خدمات امدادی بر روی گوشی‌های هوشمند در دسترس دارندگان محصولات ایران خودرو است.

در این گزارش همچنین به دارندگان محصولات ایران خودرو تأکید

شده است، حتی در صورت حضور خودروی امداد خودرو ایران، در نزدیکی محل خرابی خودرو، ثبت درخواست فقط از طریق سامانه ۰۹۶۴۴۰ صورت گیرد، تا امکان پیگیری خدمات صورت گرفته توسط امدادگر از طریق این سامانه وجود داشته باشد.

لازم به ذکر است، از مهم‌ترین مزایای درخواست خدمات امدادی از روش‌های فوق، می‌توان به اعزام امدادگر در کمترین زمان، گارانتی قطعات تعویض‌شده، استفاده از قطعات اصلی، ارائه فاکتور رسمی، امکان ارتباط با مدیران و وجود پل ارتباطی جهت شکایات و رسیدگی به گزارشات مشتری اشاره کرد. این در حالی است که در صورت استفاده از امدادهای متفرقه، نه تنها ممکن است مشکل خودرو برطرف نشود، بلکه مرجع مشخصی برای پیگیری، شکایت و احقاق حق مشتری نیز وجود ندارد.

گفتنی است که خدمات پس از فروش ایران خودرو از جمله خدمات امدادی، در دوره گارانتی محصولات کاملاً رایگان بوده و دارندگان خودرو در این دوره می‌توانند بدون پرداخت وجه، از خدمات امدادی شرکت امداد خودرو ایران شامل خدمات بالینی و حمل استفاده کنند و پس از اتمام دوره گارانتی خودرو نیز، تمامی خدمات طبق تعرفه‌های مصوب این شرکت به مشتریان ارائه خواهد شد.

همچنین به منظور جلوگیری از سوءاستفاده احتمالی امدادهای متفرقه، تمامی ناوگان امداد شرکت امداد خودرو ایران منقوش به دورنویسی مشخص با برجسب کد امدادگر، شماره تماس و چراغ‌گردان بوده و پیش از رسیدن امدادگر، مشخصات خودروی امدادی و کد امدادگر از طریق پیامک برای امدادخواه ارسال می‌شود.

شرکت امداد خودرو ایران بخواهند. از طرفی برای جلوگیری از به دام افتادن افراد، شرکت امداد خودرو ایران درصد ارتقای نرم‌افزار هوشمند و افزایش تعداد اکیپ‌های امدادی و برگزاری دوره‌های آموزشی پیش از همکاری و حین همکاری با متخصصین مکانیک است. حتی در برخی از مناطق کشور برای ارتقای سطح رضایت مشتریان، اکیپ اجرایی این شرکت فقط بر حسب ضرورت حضور دارند. به هر حال معتقدیم که هر زمان خودرو هموطنان چه در سرما و چه گرمای جاده‌ها گرفتار می‌شود، می‌بایست به بهترین شکل خدمات دریافت کنند.

■ خدمت‌رسانی به مشتریان چقدر توانسته رضایت آنها را جلب کند؟

براساس نتایج شاخص‌های ادراکی و عملکردی مرتبط با مشتریان، همچنین گزارش‌های دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی به شکایات وزارت صمت، اثربخشی اقدام‌ها و برنامه‌های اجرا شده امداد خودرو ایران در ارتباط با رفع ریشه‌ای علل شکایات و پاسخگویی مناسب‌تر به مشتریان، از ابتدای سال تاکنون را نشان می‌دهد. همچنین براساس این گزارش‌ها میزان رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش ایران خودرو در سال جاری روند صعودی داشته و در سطح بالایی قرار دارد که این موضوع با نظارت و کنترل برخط خدمات و اخذ نظرات مشتریان پس از دریافت خدمت و تعریف اقدام‌های مناسب تحقق یافته است.

■ به نظر شما دلایل این میزان رضایت‌مندی مشتریان گروه صنعتی ایران خودرو از خدمات امداد خودرو ایران چه بوده است؟

این دستاوردها حاصل راهبردها و سیاست‌گذاری‌های صورت‌گرفته در حوزه خدمات پس از فروش ایران خودرو بوده؛ چرا که راهبرد ما در این خصوص تک‌ریم مشتریان و ارائه خدمات ارزش‌آفرین به مشتری است. خوشبختانه در اولویت قرار دادن رفع نیازهای مشتریان و اقدام‌ها و برنامه‌های تدوین‌شده در این خصوص که با مساعدت و همکاری بخش‌های مختلف عملیاتی شده، در نهایت حذف علل نارسایی‌ها و نارضایتی مشتریان را به دنبال داشته و دستاورد این رویکرد، یازده سال صدرنشینی مجموعه خدمات پس از فروش ایران خودرو در بین خودروسازان کشور را در پی داشته است.