خدمات پس از فروشی که مشتری می‌آورد

تلنگر

رضا مشتاق

از آنجا که تولید خودرو در کشورهای صاحب تکنولوژی به کیفیت قابل قبولی رسیده است، تولیدکنندگان برای افزایش فروش خودرو در جنگ افزودن آپشن و خدمات پس از فروش هستند و هر کدام در این زمینه به موفقیت برسند قاعدتاً مشتریان بیشتری را به سمت خود جلب می‌کنند. در بخش خدمات پس از فروش، خدمات به‌گونه‌ای سازماندهی می‌شود که شرکت‌ها رقیب سرسخت یکدیگر می‌شوند. آن‌ها به‌گونه‌ای به مشتریان خود سرویس می‌دهند که فرد برای خریدهای بعدی هم آن برند را انتخاب کند. ارائه خودرو به فردی که خودرواش در تعمیرگاه است، سرویس در کوتاه‌ترین زمان ممکن، نصب قطعات باکیفیت و حتی امکان تعویض خودرو از موضوعاتی است که یک خودروساز ارائه می‌کند و آن‌ها معتقدند اگر خدمات مناسب نباشد دیگر نمی‌توان مشتریان را حفظ کرد؛ اما در مقابل این اتفاق ایران است. برندهای وارداتی و داخلی در ارائه خدمات به مشتریان هیچ زمان سنگ تمام نمی‌گذارند و همواره فردی که به تعمیرگاه می‌رود از سطح خدمات راضی نیست. برخی‌ها از معطلی زیاد در ارائه خدمات صحبت می‌کنند، برخی هم از نصب قطعات بی‌کیفیت گلایه و شکایت دارند. در مورد خودروهای وارداتی هم صف طولانی همواره مورد نقد بوده است و بعضاً تعمیرگاه‌های مجاز از نبود قطعه حرف می‌زنند، به‌گونه‌ای که دارنده خودرو مجبور است بیش از یک الی دو هفته خودروی خود را در پارکینگ نگهداری کند تا قطعه مورد نیاز وارد شود. حال اگر سطح خدمات خودرویی در کشور اروپایی به این شکل باشد مردم دیگر سراغ آن خودروساز نمی‌روند و عملاً آن شرکت محکوم به ورشکستگی می‌شود.



مخاطبان بخوانند

میر ناصر موسوی‌نژاد

خوانندگان روزنامه ایران با ارسال پیامک به شماره‌ای که در شناسنامه خودرو پلاس آمده است می‌توانند سؤالات خودرویی خود را از کارشناسان فنی ما بپرسند.

نوشته‌های روی تایر نشان‌دهنده چه مواردی است؟

اعداد و نوشته‌هایی که روی تایر دیده می‌شوند شناسنامه لاستیک می‌باشد به‌عنوان مثال P165 /65R13

پهنای تایر =۱۶۵ میلیمتر، P= تایر خودروی شخصی

۶۵= نسبت ارتفاع دیواره لاستیک به پهنای آن بر حسب میلیمتر

۱۳=قطر رینگ بر حسب اینچ

R=رادیال

حداکثر سرعتی که لاستیک می‌تواند تحمل کند با یک حرف از Aتا Z نشان داده می‌شود. لاستیک‌ها دارای تاریخ ساخت روی جداره خود هستند که با چهار رقم آخر نشان داده می‌شود دو عدد اول نشان‌دهنده هفته ساخت و دو رقم آخر تاریخ سال ساخت لاستیک هستند به‌طور مثال عدد ۱۶۰۷ نشان می‌دهد این لاستیک در هفته شانزدهم ۲۰۰۷ میلادی تولید شده است. لاستیک‌های کره‌ای نرمش بیشتری دارند اما برندهای ایرانی هم بسیار کیفیت خوبی دارند.

در فصل تابستان دریچه خودرو به کدام سمت باشد بهتر است؟

دریچه کولر خودرو اگر به سمت مستقیم باشد، مناسب‌تر است و در فصل سرما دریچه بخاری به سمت شیشه باشد، بهتر است.

آیا ریختن روغن موتور بیشتر به کارکرد خودرو صدمه می‌زند؟ در پژو پارس تی‌یو۵ به جای سه‌ونیم لیتر روغن، چهار لیتر روغن ریخته شده است.

خیر مشکلی ایجاد نمی‌شود. نیم لیتر اختلالی در کارکرد خودرو ندارد، زیرا روغن از زمان شروع کار موتور در معرض اکسیده شدن و تجزیه حرارتی و آب و سوخت خام قرار دارد.

جدول خودرویی

طراح جدول: سید محمد ستارزاده

۱۴

افقی:

۱ - شرکت خودروسازی فرانسوی که امروزه تحت مدیریت کمپانی فولکس‌واگن فعالیت می‌نماید- اولین خودروی مدرن رنو که نام برازنده گوردینی را بر خود دارد

۲ - برقرار و دایر - هافبک تراکتورسازی تبریز- آمدن بزرگان

۳ - مرکز فیلیپین - یار کلیله! - ورزشی روی برف

۴ - نویسنده - نانخورش - سوره چهارم

۵ - نت مخمور - این خودرو دارای استانداردهای روز اروپا است و تولید آن در پارس‌خودرو در چهار مدل صورت می‌گیرد - گل شهید

۶ - واحد مساحت - روحانی زردشتی - جمع دلیل - فلز هادی

۷ - سرشت - ایستگاه پیک‌ها - در سخن آن حلاوت دیگری است - برزن

۸ - خودرو L90 - مخزن سوخت موتور خودرو- خودروهای این کمپانی ایتالیایی از سرعت و قیمت بالایی برخوردارند

۹ - پرنده‌ای پرسروصدا و خودنما - سفید آذری - شهری در آلمان - از عناصر شیمیایی

۱۰ - انبار کشتی - خودروی ملی شرکت سایپا - کبوتر صحرایی - یازده!

۱۱ - طریق - این شرکت هم‌اکنون دومین تولیدکننده خودرو در آمریکا بوده و از پایان سال ۲۰۱۱ به‌عنوان پنجمین خودروساز بزرگ جهان محسوب می‌شود- رود آرام روسیه

۱۲ - ناراحت - مقابل رسیده - ورزش چوبدستی

۱۳ - درازش نشانه پرگویی است - جانی - قادر

۱۴ - تولد بزرگان دینی - تن پوش - آشنا

۱۵ - مسابقات اتومبیلرانی جایزه بزرگ- شرکت خودروسازی بریتانیایی

عمودی:

۱ - این شرکت خودروساز آلمانی بزرگترین صادرکننده به آمریکا است - تنها نماینده رسمی فروش و خدمات پس از فروش محصولات کیاموتورز کره جنوبی و تنها وارد کننده رسمی خودروهای کیا در ایران

۲ - بیماری سبزی و آب آلوده - شهری در استان کردستان - تألیف کننده

۳ - رهبر فقید هند - نگاه کن! - اندازه

۴ - سخندان - از اناجیل - چک - ویران کردن

۵ - از مرکبات که محصولی معجزه‌آسا و پرویتأمین است - شهر قلعه تاریخی عاشوراگاه - ضمیر دوم شخص مفرد

۶ - پول رایج در ژاپن - ورزشی خشن و معروف به فوتبال آمریکایی - چالاک، چابک

۷ - دوستی - رسوم - مسابقه اتومبیلرانی

۸ - روستایی در استان فارس- شرکت کامیون آمریکایی- به خودرویی می‌گویند که حالت خاصی از سدان است

۹ - طراحی جذاب و نمای اسپرتی این محصول شرکت رنو پای هر بیننده‌ای را سست می‌کند - شانه‌های پهن، چراغ‌هایی آیرودینامیک، جذابیتی غیر قابل مقاومت و حرکت خطوط بدنه که به زیبایی در هوا نفوذ می‌کنند، از ویژگی‌های منحصر به فرد این محصول رنو می‌باشد - نت یکی مانده به آخر

۱۰ - شرکت خودروسازی استرالیایی - حمام‌های خصوصی گرمابه‌های عمومی - پسوند شباهت

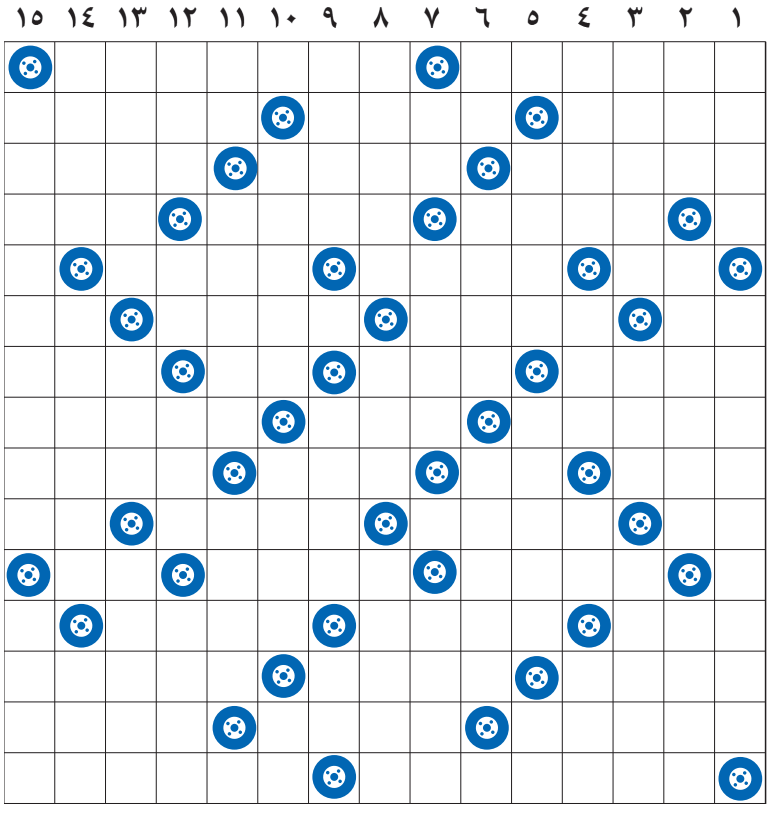
۱۱ - هنوز انگلیسی - انس گرفته - وسیله، ابزار

۱۲ - روییدن - زیر پا مانده - اهلی - خانه شاه‌نشین

۱۳ - سیر از او بی‌خبر است - سرمایه جاودانی - الهه شکار رومیان

۱۴ - داروی مالیدنی- شرکت خودروسازی بریتانیایی که در زمینه طراحی و ساخت خودروهای لوکس سفارشی فعالیت می‌کند- آتش قرآنی

۱۵ - یکی از محصولات شرکت خودروسازی صنعت پارس تاپکو - اسکلت اصلی ماشین



حل جدول شماره ۱۳

	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
۱	ا	م	ی	س	ا	ر	۰	ل	ا	د	ی	ا	ک	ا	ر
۲	و	۰	ل	و	گ	ا	ن	۰	ا	م	ی	۰	ر	ن	و
۳	ا	چ	۰	ر	و	د	۰	س	ر	ی	ا	ل	۰	ه	ل
۴	ن	ر	و	ن	۰	ب	چ	ا	۰	ن	ب	ا	ت	۰	ز
۵	ت	ی	ز	۰	چ	ا	ن	س	ن	۰	ت	ب	خ	ی	ر
۶	ه	۰	ر	ن	گ	۰	س	ا	د	س	۰	د	ل	ک	و
۷	۰	پ	ا	ن	و	ز	۰	ت	ی	ب	ا	۰	ف	ت	ی
۸	م	و	۰	ه	ا	م	ر	۰	م	ا	ی	ه	۰	ن	س
۹	گ	ر	ز	۰	ر	ا	ن	ا	۰	ک	و	ف	ت	ه	۰
۱۰	ا	ش	و	ر	۰	ن	ا	ش	ر	۰	د	ت	ا	۰	د
۱۱	ن	ه	ا	ی	ت	۰	ن	ی	س	ت	ی	۰	و	پ	ا
۱۲	ک	۰	ل	و	ر	ل	۰	ا	م	ا	۰	ا	ه	ن	ی
۱۳	و	د	۰	س	ا	س	ا	ن	۰	پ	ر	ز	۰	ز	م
۱۴	پ	ن	س	۰	ز	ا	ن	۰	س	و	ا	ر	ز	۰	ل
۱۵	ه	ا	ر	م	و	ن	ی	ک	ا	۰	ک	ا	ر	ت	ر