

عنوان مقاله:

واکاوی الگوی مناسب خدمات در صنعت گاز مایع ایران: رویکرد کلاس جهانی

محل انتشار:

مجله مهندسی گاز ایران، دوره 8، شماره 1 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

امیر مهدی آبادی - گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف محقق واکاوی مدل و مولفه های مناسب خدمات پس از فروش برای صنعت گاز مایع ایران در سطح کلاس جهانی جهت رقابت است. برای این منظور پس از بررسی مبانی نظری، چهار مدل که تناسب بیشتری با این صنعت داشتند انتخاب و بر مبنای مقیاس لگاریتمی لوتسما و استفاده از نرم افزار رمبراند پرسشنامه تدوین، توزیع و تحلیل ها انجام گرفت. در حقیقت استفاده از مدل رمبراند که توسعه یافته مدل سلسله مراتبی تلقی می شود جهت برطرف کردن نقاط ضعف مدل سلسله مراتبی برای بررسی مدل مناسب خدمات پس از فروش استفاده شده است. ۳۰ خبره این صنعت برای پر کردن پرسشنامه محقق ساخته انتخاب و پایایی پرسشنامه توسط نرم افزار رمبراند تأیید شده است. نتایج تحقیق نشان داد که مدل تتراکلاس به عنوان یک الگوی خدمات پس از فروش در مقیاس جهانی با عوامل کلیدی، اساسی، اضافی و ثانویه در این صنعت بسیار موثر است. همچنین مدل ها و الگوهای سیمونز، جعفری و مدل زیتامل در اولویت های بعدی قرار گرفتند. پاسخ گو بدون، قابلیت اعتماد، خصوصیت یا ویژگی ها، تطابق، انتظار از خدمت، قیمت گذاری از زیر مولفه های فرعی اصلی مدل های منتخب می باشند.

کلمات کلیدی:

خدمات پس از فروش، کلاس جهانی، گاز مایع، مدل رمبراند

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1628412>

