

## عنوان مقاله:

رتبه‌بندی دفاتر خدمات پس از فروش با رویکرد کیفیت خدمات با استفاده از تصمیم‌گیری چند معیاره

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

محمد جعفری - گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، اصفهان، ایران

هادی شیرویه زاد - گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، اصفهان، ایران

## خلاصه مقاله:

در بسیاری از کشورهای دنیا، سازمانها و بنگاههای اقتصادی در تلاش هستند که با داشتن مزایای منحصر بفرد، از رقبای خود پیشی بگیرند، از طرفی مشتریان همواره در جستجوی آن دسته از عرضه کنندگانی هستند که، کالا و خدمات بهتری، عرضه میکنند. بازار لوازم خانگی یکی از بازارهایی است که با وجود انواع تولیدکنندگان داخلی و خارجی از رقابت شدیدی برخوردار است و خدمات پس از فروش یکی از وجوه تمایز در این صنعت میتواند باشد. رتبه بندی دفاتر خدمات پس از فروش بعنوان یک بخش مهم از فرآیند ارزیابی و پایش عملکرد میباشد که در این پژوهش 18 دفتر ارائه دهنده خدمات پس از فروش در سراسر کشور در چارچوب تصمیمگیری با معیارهای چندگانه مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته‌است. توجه اصلی این پژوهش بررسی عملکرد این دفاتر با شاخصهای کیفیت خدمات میباشد که برای این منظور از تکنیکهای تاپسیس، ویکور و وزندهی ساده استفاده شد و از آنجاکه نتیجه رتبه‌بندی هر تکنیک با تکنیک دیگر متفاوت است برای رسیدن به یک نتیجه واحد، روش کیپلند استفاده گردید و دفتر خدمات پس از فروش اردبیل رتبه اول و دفتر کردستان رتبه آخر را بخود اختصاص دادند.

## کلمات کلیدی:

رتبه بندی دفاتر خدمات پس از فروش، کیفیت خدمات، تاپسیس، ویکور، وزندهی ساده

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/457285>

