

عنوان مقاله:

بهبود کیفیت خدمات پس از فروش خودروسازی با رویکرد تلفیقی مدل تحلیل شکاف، کانو و گسترش عملکرد کیفیت (مطالعه موردی: نمایندگی های شرکت سایپا در شهرستان بوشهر)

محل انتشار:

پانزدهمین همایش ملی دانشجویی مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

مجتبی الهی - شرکت نفت و گاز پارس

بهاره یاسی - نیروگاه اتمی

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این مقاله بهبود کیفیت خدمات پس از فروش خودروسازی به کمک تلفیق مدل تحلیل شکاف، کانو و گسترش کارکرد کیفیت (QFD) می باشد. روش انجام تحقیق به صورت توصیفی و پیمایشی بوده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه نمایندگی های شرکت سایپا در شهرستان بوشهر بوده که همه ی آنها مورد بررسی قرار گرفته است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد (شامل 22 مولفه) با طیف لیکرت بوده است. در این تحقیق، برای تعیین سطح کیفیت خدمات و شناسایی شکاف بین انتظارات و ادراکات مصرف کنندگان، مدل سروکوال استفاده شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده حاکی از وجود شکاف در همه اجزای مورد بررسی کیفیت خدمات می باشد. پس از آن، به منظور طبقه بندی اجزای کیفیت خدمات و شناسایی نیازهای جذاب، اساسی و تک بعدی با استفاده از مدل کانو، 7 نیاز اساسی، 9 نیاز تک بعدی، 6 نیاز جذاب شناخته شده است. بنابراین، جهت تعیین وزن ها و اولویت بندی و تبدیل نیاز های مشتری به الزامات عملیاتی از مدل سه مرحله ای گسترش کارکرد کیفیت استفاده گردید

کلمات کلیدی:

خدمات پس از فروش، صنعت خودروسازی، مدل گسترش عملکرد کیفی (QFD)، مدل تحلیل شکاف، مدل کانو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/695296>

