

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:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

مجتبی الهی - شرکت نفت و گاز پارس، عسلویه

بهاره یاسی - نیروگاه آب تحت فشار، بوشهر

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 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 وزنهای اولویت بندی و تبدیل نیازهای 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/760691>

