

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خودرو بر اساس نظر مشتریان، مطالعه موردی: خودرو آریو

محل انتشار:

کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

منصور جنگی زهی - مربی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور، ایران

محمد کریم ریسی - مربی، گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی و ارزیابی رضایتمندی مشتریان از امکانات رفاهی و ایمنی خودروی آریو، محصول مشترک خودروسازی سایپا و چین می باشد. مدل استفاده شده در این تحقیق مدل کانو است. در مدل کانو سه نیاز مورد بررسی قرار می گیرد: 1- نیازهای الزامی (نیازهایی هستند که برآورده کردن آنها باعث رضایتمندی نمی شود و لی برآورده نکردن آنها باعث نارضایتی مشتری می شود). 2 - نیازهای یک بعدی (نیازهایی هستند که هرچه بیشتر برآورده شوند رضایتمندی مشتری بیشتر و بعکس). 3-نیازهای جذاب (نیازهایی هستند که برآورده شدن آنها باعث افزایش رضایتمندی مشتری می شود و برآورده نکردن آنها باعث نارضایتی مشتری نمی شود). در این تحقیق تعداد 20 نفر از مشتریان خودروی آریو از کل مشتریان این خودرو بصورت تصادفی انتخاب شدند و به سیوالات پرسشنامه که بر اساس مدل کانو طراحی شده بود، به دو صورت مطلوب و نامطلوب پاسخ دادند. از 27 ویژگی امکانات رفاهی و ایمنی خودروی آریو 9 ویژگی جزءنیازهای الزامی، 11 ویژگی جزء نیازهای یک بعدی، 6 ویژگی جزء نیازهای جذاب و 1 ویژگی از بی تفاوت بودن مشتریان حاصل شد. شرکت خودرو سازی سایپا در تولید محصول آریو براساس اولویت بندی نیازهایی که در این تحقیق حاصل شده، اقدام نماید تا ضمن مدیریت و هدفمند کردن هزینه ها، افزایش رضایتمندی مشتریان را بدست آورد.

کلمات کلیدی:

کیفیت، خودرو، رضایتمندی، مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/824901>

