

ارائه خدمات آنلاین موثر در ارتقای رضایت مشتریان سایپا

قائم مقام گروه خودرو سازی سایپا در حوزه خدمات پس از فروش گفت : برای افزایش رضایت مشتری از محصول خریداری شده باید در ارائه خدمات نوین و پشتیبانی آنلاین، فعال تر عمل کرده و تمام عناصر لازم را در حوزه خدمات پس از فروش به بهترین نحو ممکن اجرا کنیم.

به گزارش روزگار اقتصاد به نقل از سایپانوز، اردشیر امینی با بیان این مطلب، افزود: در حال حاضر انتظارات مشتریان روز به روز در حال افزایش است و خریداران خواهان دریافت سطوح بالاتری از پشتیبانی و خدمات هستند. وی افزود: در پژوهش های مختلفی که در حوزه خدمات پس از فروش انجام می شود روی بعضی از عناصر مانند نصب، آموزش، تعمیر و نگهداری معمول، تعمیرات اضطراری، عرضه قطعه، خدمات ترم افزاری، گارانتی و پشتیبانی آنلاین تاکید فراوانی شده است. مدیرعامل سایپا یدک تصریح کرد: مشاوره تلفنی در مورد محصولات، عنصر مهم پشتیبانی در بسیاری از صنایع است. کارشناسان محصول، به مشتریان مشاوره آنلاین ارائه می کنند تا محصولات را موثر تر استفاده کنند.وی افزود: در پشتیبانی آنلاین ما سعی می کنیم موثر ترین راه را برای مشتریان خود انتخاب و ارائه دهیم. در بیشتر موارد، با کمک های آنلاین ما، مشتری می تواند علت بروز مشکلات خودرو را پیدا کند. به طوریکه شما با هزینه کمتر نسبت به مراجعه مستقیم به تعمیرگاه ها و تنها با یک تماس تلفنی می توانید مشکلات خودرویی خود را مرتفع سازید. قائم مقام مدیرعامل گروه خودروسازی سایپا، پشتیبانی آنلاین را در بخش ترم افزاری بسیار کارآمد دانست و افزود: در بخش خدمات، میزان قابل توجهی از درآمد از بخش ترم افزاری است. در حال حاضر بسیاری از این محصولات ترم افزاری را می توان از راه دور پیگیری کرده تا نیاز مشتری رفع شود.وی گارانتی را یک مزیت رقابتی در صنایع مختلف از جمله صنعت خودرو دانست و اظهار کرد: امروزه طولانی تر کردن دوره گارانتی یکی از راه های حفظ سهم خودروسازان در بازار رقابتی است واین مهم نشان می دهد که ضرورت دیده شدن سهم گارانتی در پشتیبانی مطلوب از مشتری به خوبی درک شده است.امینی خاطر نشان کرد: در طول عمر محصول، هزینه های خودرو ممکن است بیشتر از قیمت خرید اولیه محصول باشد و مثل یک کوه یخ که بخش بیشتر آن پنهان است. در نتیجه، زمانی که محصولات پیچیده تر می شوند و هزینه های پشتیبانی افزایش می یابند، مشتریان شروع به تقاضای مقرون به صرفه و پشتیبانی موثر می کنند.وی افزود: درک نیاز مشتری برای ارائه خدمات پشتیبانی مناسب تر و تدوین راهکارهای ویژه یک امر ضروری است اما بسیاری از شرکت ها از این مهم غافل هستند.مدیرعامل سایپا یدک تصریح کرد: بی شک ارائه خدمات مناسب به مشتریان، بر موضوع قیمت گذاری و سود مجموعه اصلی تاثیر گذار خواهد بود. بیان این نکته ضروری است که بسیاری از خدماتی که باعث افزایش رضایت مشتریان از محصول می شود برای شرکت ها کم هزینه و حتی رایگان است مانند بر خورد مناسب با مشتری در هنگام مراجعه و یا تماس تلفنی که هیچ هزینه ای برای شرکت ندارد.

■ ■ ■ ■ ■

صادرات طلای سرخ رکورد زد

رئیس کمیسیون کشاورزی، آب و صنایع غذایی اتاق بازرگانی تهران گفت: صادرات محصول زعفران ایران در سال گذشته توانست برای دومین سال متوالی روند افزایشی خود را حفظ کند و رکورد بیشتری بین میزان صادرات این محصول در ۱۰ سال گذشته را بشکند. «کاوه زرگران» میزان صادرات زعفران در سال گذشته را حدود ۲۳۶ تن به ارزش بیش از ۲۲۶ میلیون دلار ذکر کرد.وی ادامه داد: به رغم رشد صادرات حدود ۵۵ درصد زعفران، حدود ۷۷ درصد محصول طلای سرخ ایران تنها به سه کشور هند، کنگ،امارات واسپانیا صادر می شود که نشان از موفق نبودن ما در گرفتن سهم بیشتر از بازار سایر کشورهاست. عضو هیات نمایندگان اتاق بازرگانی، صنایع،معادن و کشاورزی تهران گفت: امار تجارت کشورهای عمده وارد کننده زعفران ایران نشان می دهد که کشورهایی چون اسپانیا در عین حال که از وارد کنندگان عمده زعفران از کشورمان هستند، در زمره بزرگترین صادر کنندگان این محصول در جهان قرار دارند. وی اضافه کرد: توجه نکردن به نیاز بازارهای جهانی و تلاش برای مطابقت با آن در دوره های گذشته سبب شده کشورمان بازار زعفران بسته بندی شده را به کشورهایی چون اسپانیا واگذار کند و باوجود رتبه اول در تولید و صادرات این محصول، عمده محصول تولیدی زعفران کشور به شکل فلز از کشور صادر شود و ارزش افزوده کمتری را برای کشور به همراه داشته باشد.زرگران گفت: غفلت مسئولان این حوزه در نگهداری از مزیت کشور در تولید این گرانبهاترین ادویه جهان و خروج پیاز زعفران از کشور سبب شده کشور همسایه ما یعنی افغانستان امروز به یکی از رقبای ما در تولید و صادرات زعفران تبدیل شود. این کشور توانسته با صادراتی بیش از ۱۷ میلیون دلار در سال ۲۰۱۷، سهم خود از بازارهای جهانی تجارت این محصول را نزدیک به ۲۳ درصد افزایش دهد.
اِیرنا

■ ■ ■ ■ ■

رشد قابل توجه تولید خودرو در اردیبهشت ماه

تولید انواع خودرو در اردیبهشت ماه ۳۹.۸ درصد افزایش یافت. در این مدت تولید انواع خودرو از ۱۰۴ هزار و ۶۸۴ دستگاه در اردیبهشت ماه سال گذشته به ۱۴۶ هزار و ۳۰۷ دستگاه افزایش یافت.تولید انواع سواری با افزایش ۴۰.۲ درصدی همراه بوده و از ۹۸ هزار و ۴۰۶ دستگاه در اردیبهشت ماه ۱۳۹۶ به ۱۳۷ هزار و ۹۴۹ دستگاه رسید. اردیبهشت ماه امسال تولید انواع اما ثابت مانده و ۷۸ دستگاه از این محصول تولید شد. در اردیبهشت ماه سال گذشته نیز تولید این محصول در همین حد بود.تولید انواع وانت نیز ۳۵.۶ درصد افزایش یافته و از ۴۸۱ دستگاه در اردیبهشت ماه ۱۳۹۶ به ۶۵۲۳ دستگاه افزایش یافت. در این مدت تولید انواع مینی بوس و میدل بس نیز با رشد ۱۳۵.۸ درصدی همراه بوده و از ۸۱ دستگاه در اردیبهشت ماه سال گذشته به ۱۹۱ دستگاه رسید. بر خلاف این محصولات اما تولید انواع اتوبوس نزولی بوده و با کاهش ۱۰.۳ درصدی از ۱۰۷ دستگاه در اردیبهشت ماه ۱۳۹۶ به ۹۶ دستگاه کاهش یافت. اما تولید انواع کامیونت، کامیون و کشنده نیز افزایش یافته و با رشد ۲۲.۳ درصدی از ۱۲۰۲ دستگاه در اردیبهشت ماه سال گذشته به ۱۴۷۰ دستگاه افزایش یافت. در دو ماهه نخست امسال نیز تولید انواع خودرو ۲۱.۱ درصد افزایش یافته و از ۱۷۲ هزار و ۸۶۴ دستگاه در دو ماهه نخست سال گذشته به ۲۲۶ هزار و ۵۸۴ دستگاه رسید.
اِیسنا

■ ■ ■ ■ ■

افزایش ۳۶ درصدی صادرات فولاد

میزان صادرات واحدهای بزرگ فولادی کشور طی ماه اردیبهشت ۹۷ نسبت به مدت مشابه سال گذشته، ۲۶ درصد افزایش یافت.

به گزارش روزگار اقتصاد به نقل از روابط عمومی سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران، شرکت بزرگ فولادساز کشور شامل فولاد خوزستان، فولاد مبارک، ذوب آهن اصفهان، فولاد هرمان گان، فولاد آلیاژی ایران، فولاد خراسان، فولاد آذر یاجان، فولاد کاوه جنوب و فولاد اکسین طی ماه اردیبهشت ۱۳۹۸ هزار و ۹۷۴ تن فولاد صادر کردند که از این میزان، ۵۷۲ هزار و ۵۹۶ تن انواع شمش فولادی (بلوم، بیلت، تختال و اسلب) و ۲۶۱ هزار و ۲۷۸ تن انواع محصولات فولادی (میگدر، ورق گرم، ورق سرد، ورق عریض، تیر آهن، انواع کلاف و سایر) بود. همچنین در این مدت، ۲۰ هزار تن آهن اسفنجی صادر شد. آمار صادرات فولاد طی ۲ ماهه نخست سال ۹۷ حاکی از این است که شرکت های یاد شده، یک میلیون و ۲۹۹ هزار و ۹۱۸ تن فولاد صادر کردند که در مقایسه با رقم مدت مشابه سال گذشته، ۲۵ درصد رشد نشان می دهد. از این میزان، ۸۹۱ هزار و ۸۸۶ تن شمش و ۳۵۸ هزار و ۳۲ تن محصولات فولادی بود. افزون بر این، طی ۲ ماهه نخست امسال، ۳۰ هزار تن آهن اسفنجی صادر شد.

صنعت،تجارت

خودرو

رئیس سازمان توسعه تجارت:

خودرو های ثبت سفارش نشده قاقاق تلقی نمی شود



صادرات نفت خام برای واردات بخشی از کالاها از طریق سیستم بانکی و استفاده از منابع ارزی ناشی از صادرات فرآورده های نفتی، پتروشیمی و اقلام معدنی فلزی که در سامانه نیما فروخته می شود از جمله این سیاستهاست و بر اساس سیاست دوم در فاز اول حدود ۷۰ درصد صادرات غیر نفتی را پوشش می دهد که تا ۸۰ درصد قابل افزایش است.

به گفته وی تامین ارز واردات بخش دیگری از کالاها از طریق واگذاری اظهارنامه صادراتی کالاها ی غیر آورده شده در بند ۲ (تامین ارز کالاها ی وارداتی ناشی از صادرات فروخته شده در سامانه نیما) به متقاضیان واردات گروهی صورت می گیرد که حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد صادرات غیر عمده کشور را پوشش می دهد. خسرو تاج با بیان اینکه سامانه نیما از ۴۵ روز پیش راه اندازی شده است گفت: بنابر بخشنامه دوم اردیبهشت سال جاری معاون اول رییس جمهور، ضوابط اقلام مشمول فروش ارز صادراتی در سامانه نیما مشخص شده است. وی افزود: شرکت های دولتی و شرکتهای وابسته به نهادهای عمومی غیر دولتی و شرکت های تحت مدیریت دولت و صادر کنندگان عمده مجاز به واگذاری پروانه صادراتی خود به سایر وارد کنندگان نیستند و واردات توسط ایسین صادر کنندگان از محل ارز حاصل از صادرات منحصر

رئیس هیات عامل ایمیدرو:

زنجیره فولاد در حال تکمیل است

کرباسیان گفت: در حوزه زغال سنگ اقدامات بسیار مطلوبی توسط میدکو انجام شده است. به طور مثال معدن خمردو پس از گذشت سال ها اکتشاف و دریافت پروانه، فعال شد و اکنون ۳۵ درصد پیشرفت دارد. وی افزود: این معدن توسط ایمیدرو و با توجه به سیاست های دولت و اصل ۴۴ قانون اساسی واگذار شد.

رئیس هیات عامل ایمیدرو با بیان اینکه باید هر چه سریع تر تامین تجهیزات این معدن انجام شود تا با بهره برداری، نیازهای مجتمع تامین شود، افزود: واگذاری معدن جلال آباد نیز یکی از اقدامات قابل توجه همکاران ایمیدرو است و این معدن قرار است سنگ آهن این منطقه را تامین کند. کرباسیان با اینکه ایجاد اشتغال یک وظیفه ملی و انقلابی است، عنوان کرد: مشارکت شرکت های سرمایه گذاری از جمله بانک پارسارگاد در طرح های توسعه بخش معدن و صنایع معدنی کشور سبب رشد ارزش افزوده و اشتغال شده است.

وی گفت: برنامه سرمایه گذاری ۲۲ هزار میلیارد تومانی در مجموعه میدکو انجام شده که ۱۸ هزار میلیارد آن محقق شده است.

وی ادامه داد: در حال حاضر بیش از ۳ میلیارد تن ذخیره قطعی سنگ آهن داریم که با اکتشافات ایمیدرو و سایر سازمان ها در اعماق زمین، این میزان افزایش پیدا خواهد کرد. وی ادامه داد: ذخایر وسیع زغال سنگ در

● سال پنجم ● شماره پیاپی ۲۱۸ ● شماره روزنامه ۳۴ ● سه شنبه ۲۲ خرداد ۱۳۹۷ ● ۲۷ رمضان ۱۴۳۹ ● ۱۲ ژوئن ۲۰۱۸

رئیس سازمان توسعه تجارت:

خودرو های ثبت سفارش نشده قاقاق تلقی نمی شود

دولت همانند فرآورده های نفتی و پالایشگاهی، پتروشیمی ها، مواد معدنی و محصولات معدنی فلزی، صادر می شود

خسرو تاج افزود: به دلیل اینکه در موارد محدودی برخی از شرکتهای بزرگ بخش خصوصی نیز اقدام به صادرات همین اقلام می کنند بنابر این برای اجرای یکسان ضوابط و عدم تبعیض کلیه افراد و شرکتهای صادر کننده این اقلام مشمول فروش ارز صادراتی در سامانه نیما هستند. وی تصریح کرد: عدم فروش ارز ناشی صادرات در سامانه نیما تخلف محسوب شده و اعمال معافیت مالیاتی صادر کنندگان و سایر مشوقهای صادراتی منوط به رعایت این دستور العمل است.

رییس کل سازمان توسعه تجارت ارزش صادراتی که در سامانه نیما به فروش می رسد را در سال جاری حدود ۳۰ میلیارد دلار بر آورد کرد و گفت: در نظر داریم با این سیاستها اولویت واردات را مدیریت کنیم و در دوره های سه ماهه ممکن است به مقدار اقلام تحت پوشش بیفزاییم به نحوی که ۸۰ درصد صادرات غیر نفتی را شامل شود.

وی در ادامه با اشاره به سایر کالاهای غیر پتروشیمی و معدنی و تعیین تکلیف درآمدهای ارزی صادراتی این کالاها گفت: این اقلام که عمدتاً توسط بخش خصوصی صورت می گیرد از اقلام خرد و با ارزش صادراتی پایین است که در حال حاضر ضرورتی برای ورود آن به سیستم طراحی شده نیست.

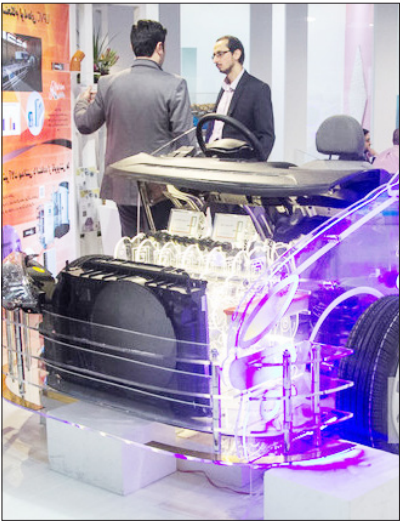
خسرو تاج ادامه داد: صادرات این اقلام در سال جاری بین ۱۰ تا ۱۵ میلیارد دلار پیش بینی می شود و با سیاستهای تشویقی ممکن است به ۲۰ میلیارد دلار هم برسد.

وی تاکید کرد: به موجب بخشنامه معاون اول رییس جمهور درآمدهای ارزی صادرات این اقلام نیز در چرخه اقتصادی کشور صرف می شود اما صرفاً از طریق فروش در سامانه نیما نخواهد بود بلکه اظهارنامه صادراتی صادر کننده می تواند برای واردات اقلام خاصی که اعلام می شود مورد استفاده قرار گیرد.

رییس کل سازمان توسعه تجارت همچنین اعلام کرد: لیست پیشنهادی شده فهرست این اقلام خاص وارداتی در کرگروه ماده ۱۴ سیاستهای ارزی جدید نهایی شده و منظر تایید معاون اول رییس جمهور است. به گفته وی بخشنامه اجرایی نحوه واردات از محل اظهارنامه صادراتی طرف روزهای آینده اعلام می شود.

برگزاری نمایشگاه توانمندی های صادراتی ایران

در همراه



محصولات خود نیاز به دعوت از فرد خاصی (مشتری بالقوه) دارند، این ستاد شرایط دعوت آن ها را آسان کرده و تسهیلاتی نظیر پرداخت هزینه سفر و اقامت تاجر یا بازرگان مورد نظر را فراهم خواهد کرد. همچنین برای شرکت هایی که کشور خاصی را برای صادرات محصولات خود در نظر دارند، اما هنوز اقدام به شناسایی مشتریان بالقوه خود نکرده اند، واحد روابط بین الملل ستاد اجرایی نمایشگاه، اقدام به رصد کشور مورد نظر، شناسایی و دعوت از تاجر یا بازرگانی که می توانند مشتریان بالقوه شرکت باشند، خواهد کرد.
اِیسنا

سومین نمایشگاه توانمندی های صادراتی جمهوری اسلامی ایران (AIRANEXPO ۲۰۱۸) از مهر ماه امسال با هدف تشویق برای سرمایه گذاری خارجی در کشور و تسهیل روند صادرات محصولات داخلی برگزار می شود.

سومین نمایشگاه توانمندی های صادراتی جمهوری اسلامی ایران (AIRANEXPO ۲۰۱۸) به عنوان بزرگترین اجلاس صادراتی کشور از ۲۸ مهر تا اول آبان ماه امسال در محل نمایشگاه های بین المللی شهر آفتاب تهران برگزار می شود. این نمایشگاه به منظور شناساندن کالاهای صادراتی غیر نفتی کشور به تاجر و بازرگانان برگزار خواهد شد.

در این نمایشگاه شرکت های ایرانی نیز فرصت ارائه توانمندی ها و دستاوردهای خود را در حوزه های مختلف صنعتی به تاجر و بازرگانان خارجی خواهند داشت و برای این منظور حدود ۸۰۰ کشور های مختلف برای حضور در این نمایشگاه دعوت شده اند.

امکان ارائه مستقیم محصولات و خدمات شرکت های ایرانی به بازرگانان از مزایای این نمایشگاه است، به طوری که بدون نیاز به تبلیغات و بازاریابی غیر مستقیم، شرکت ها می توانند فرصت های صادراتی جدیدی برای خود ایجاد کنند. ستاد برگزاری این نمایشگاه امکانات و تسهیلات ویژه ای نیز به شرکت ها ارائه می دهد که از آن جمله حاضر ۶۰۰ واحد در حال ساخت و ساز است و ۲۲ شرکت ها اشاره کرد. شرکت هایی که برای فروش

۳۵ واحد تولیدی با سرمایه گذاری خارجی در دست ساخت است

و یک طرح بزرگ دیگر در شهرک صنعت قرچک تهران به زودی افتتاح می شود که با ۶ هزار میلیارد ریال مشارکت سرمایه گذاری تر کیه ظرفیت تولید ۴،۵ میلیون تن در سال پارچه های میلی دارد. به گفته وی در سه سال آینده ۳۱ هزار و ۵۰۰ واحد تولیدی نوسازی، بازسازی و یا به صورت دانش بنیان راه اندازی می شود.

نجفی یادآور شد: از ۸۵ هزار واحد تولیدی کشور حدود ۹۲ درصد واحدهای کوچک و متوسط هستند، بر اساس بررسی ها حدود ۸۵ درصد صنایع در داخل و بیرون شهرک های صنعتی فعالیت تولیدی دارند.

رییس سازمان صنایع کوچک و شهرکهای صنعتی با اشاره به وجود ۹ منطقه ویژه ز نظر این سازمان، بیان کرد: تکمیل زیرساخت مناطق ویژه اقتصادی از برنامه های این سازمان است تا بخشی از نیاز کشور به صورت زنجیره ای در آن تامین شود تا واحدهای مستقر در این مناطق قادر به تامین مواد اولیه برای دیگر واحدهای کشور باشد.

نجفی یادآور شد: سال گذشته ۱۰ هزار میلیارد ریال برای تامین زیرساخت شهرک های صنعتی و یک باب بیان این که برای اولین بار در ۵۰ سال فعالیت شهرک های صنعتی، بیشترین تخصیص زمین به سرمایه گذاران در دوره فعلی انجام شد، بیان کرد: در شهرک صنعتی قرچک تهران در زمان حاضر ۶۰۰ واحد در حال ساخت و ساز است و ۲۲ واحد در مرحله بهره برداری است.



معاون وزیر و رییس سازمان صنایع کوچک و شهرکهای صنعتی ایران با بیان اینکه اکنون ۳۵ واحد تولیدی با سرمایه گذاری خارجی در دست ساخت است، گفت: ۲۸ واحد این تعداد در داخل شهرک ها و نواحی صنعتی قرار دارند که سرمایه گذاری در آن ها ۲،۸ میلیارد دلار است. صادق نجفی با بیان این مطلب در سمینان افزود: یکی از این واحدها، دانش بنیان و با بیش از ۲ هزار میلیارد ریال سرمایه گذاری در حال ساخت است