

فصل ۷. خدمات مشتریان

۷-۱. خدمات و سرویس	۲۷۳	۷-۳. لزوم انجام سرویس‌های	۲۷۴
تعیین وقت سرویس‌های دوره‌ای	۲۷۳	دوره‌ای در نمایندگی مجاز	۲۷۴
لیست خدمات و سرویس‌ها	۲۷۳	۷-۴. روش‌های تماس با شرکت	۲۷۴
تعیین اولویت سرویس‌ها	۲۷۳	۷-۵. اطلاعات مورد نیاز جهت	۲۷۵
۷-۲. درخواست مشتریان	۲۷۳	ارسال به شرکت	۲۷۵
رضایت‌مندی مشتریان	۲۷۳		

۱-۷. خدمات و سرویس

تعیین وقت سرویس‌های دوره‌ای

اگر سرویس‌هایی که انجام می‌دهید در دوران گارانتی خودرو است، در صورت مراجعه به نمایندگی، اسناد لازم را به همراه داشته باشید. همه عملیات صورت گرفته در سرویس‌های ادواری شامل گارانتی نخواهد بود، در این باره می‌توانید با کارشناسان فنی صحبت کنید. سوابق سرویس‌ها و تعمیرات گذشته را همراه داشته باشید تا در صورت وجود مشکل راه‌گشا باشد.

لیست خدمات و سرویس‌ها

لیستی از اقداماتی که باید بر روی خودرویتان صورت گیرد، آماده کنید و در حین پذیرش آن‌ها را ارایه دهید.

هم‌چنین اگر تصادف یا مساله خاصی وجود دارد، آن را به کارشناسان فنی توضیح دهید تا بتوانند بهترین خدمات را به شما ارایه دهند.

تعیین اولویت سرویس‌ها

اگر تعداد تعمیرات و سرویس‌های مورد نظر شما زیاد است و از طرفی تا آخر وقت همان روز می‌خواهید خودرو را تحویل بگیرید، با کارشناس یا مشاور خود مشورت کرده و تعمیرات را از نظر اهمیت اولویت‌بندی کنید.

۲-۷. درخواست مشتریان

رضایت‌مندی مشتریان

مدیران خودرو و تمامی نمایندگان آن تلاش می‌کنند تا با ارایه محصولات و خدمات خود، رضایت‌مندی شما را فراهم کنند و خوشحالی شما برای ما بسیار مهم است. چنان‌چه مشکل خاصی داشتید، مراحل زیر را انجام دهید:

- مشکل را به کارشناس فنی نمایندگی توضیح دهید. نمایندگان در اسرع وقت اقدامات لازم را برای رفع مشکل شما به کار خواهند بست.
- چنان‌چه مشکل شما حل نشده است، موضوع را با مدیریت نمایندگی در میان بگذارید تا به شما کمک کنند.
- و اگر مدیریت نمایندگی نیز نتوانست مشکل شما را حل کند، با شرکت خدمات پس از فروش مدیران خودرو تماس بگیرید.

۳-۷. لزوم انجام سرویس‌های دوره‌ای در نمایندگی مجاز

قطعات یدکی اصلی شرکت Chery و مواد مصرفی توصیه شده توسط آن تضمینی برای افزایش عمر مفید خودروی شما می‌باشد. شرکت مدیران خودرو نیز در همین راستا در نمایندگی‌های خود صرفاً این نوع قطعات را ارائه می‌دهد. لذا جهت انجام سرویس به نمایندگی‌های مجاز مدیران خودرو مراجعه کنید و قطعاتی که استفاده می‌کنید، حتماً قطعات اصلی شرکت چری Chery باشد و فقط قطعاتی که با آرم Chery باشند، تحت پوشش گارانتی خواهند بود. فقط نمایندگی‌های مدیران خودرو دارای مهارت و دانش لازم برای رفع عیب خودروی شما هستند و زیر نظر شرکت مدیران خودرو آموزش دیده‌اند تا بهترین خدمات را برای جلب رضایت شما، ارائه دهند.

۴-۷. روش‌های تماس با شرکت

تماس با شرکت خدمات پس از فروش مدیران خودرو از راه‌های زیر امکان‌پذیر است:
آدرس:

تهران، کیلومتر ۱۴ جاده مخصوص کرج، جنب بیمه ایران، نبش کوچه ۴۶

کد پستی: ۱۳۸۶۱۳۴۴۵۱

تلفکس: ۴۴۱۹۷۹۸۹-۹۰

E-Mail: mvs@mvmco.ir

وبسایت: www.mvmco.ir

۵-۷. اطلاعات مورد نیاز جهت ارسال به شرکت

اطلاعات ارسالی شما به شرکت خدمات پس از فروش مدیران خودرو باید حاوی موارد زیر باشد:

- نام و نشانی مالک
- شماره تماس مالک
- آدرس ایمیل مالک
- نام و کد نمایندگی فروش و نمایندگی خدمات پس از فروش
- شماره شاسی خودرو (VIN)
- تاریخ تحویل خودرو و کیلومتر طی شده فعلی
- سوابق سرویس‌های صورت گرفته روی خودرو
- توضیح مختصر و دقیق در خصوص مشکل خودرو و شرایط وقوع آن