

شاخص های گارانتی و وارانتی در ایران و بازارهای جهانی چه تفاوتی با یکدیگر دارند؟

سعید بیرامی

بخش تحقیق و توسعه، واحد خدمات پس از فروش، شرکت کارا ماشین آرنه، تهران، ایران

واژگان کلیدی: خدمات پس از فروش، کارا ماشین آرنه، کاسپین ماشین خاورمیانه، گارانتی و وارانتی، لیفتراک ، استاکر ، قطعات

چکیده:

در این تحقیق سعی بر آن بوده که با تجزیه و تحلیل پارامترهای ضروری خدمات پس از فروش¹ طی سالهای اخیر و بررسی تفاوتهای کلیدی نوع بکارگیری و استفاده از واژگان گارانتی² و وارانتی³ در ایران و بازارهای جهانی ضمن آشنا کردن مخاطب با عنوان های مذکور در بازارهای داخلی از اهمیت انتخاب لیفتراک ، استاکر ، ویا هر دستگاه که دارای شناسنامه و تضمین ارائه خدمات پس از فروش باشد، زمینه اتخاذ تصمیماتی کارآمد در خصوص خرید دستگاه را فراهم نماید.

مقدمه:

وجود نمایندگی آن شرکت در کشور دوم تمامی هزینه های تعمیر و یا تعویض قطعه ای از محصول در مدت زمان معلوم بر عهده نمایندگی موجود در آن کشور باشد.

خدمات وارانته بدین دلیل حائز اهمیت می باشد چرا که خریدار ملزم به داشتن دانش تعمیر محصول خریداری شده خود از فروشنده نمی باشد و می بایست این دلگرمی از جانب فروشنده تحت قراردادی بین طرفین برای خریدار ایجاد شود که در صورت بروز خرابی تعمیرات محصول با خللی روبرو نشده و این امر به عهده فروشنده می باشد.

عدم آگاهی سازندگان و یا فروشندگان در خصوص خدمات پس از فروش محصولات تبعاتی همچون فروش تنها یک محصول به خریدار را در پی خواهد داشت چرا که در بازارهای امروزه، اصالت ارائه ی خدماتی محصول پس از فروش نقش اصلی و پل ارتباطی بین خریدار و فروشنده در آینده را خواهد داشت.

ذکر این موضوع که نقش خریدار در انتخاب محصول دارای شناسنامه تضمینی ارائه خدمات پس از فروش در بازارهای امروزی پر رنگ تر از قبل می باشد و اتخاذ تصمیم مناسب بستگی به دید خریدار نسبت تعهداتی که فروشنده به آن ذکر خواهد کرد بطوریکه نباید فریب سیاست "غلو"⁴ خدمات پس از فروش در هنگام فروش محصول را خورده و وارانته تصریحی⁵ به صورت واقع گرایانه را از فروشنده بخواهد.

عمده تفاوت واژگان گارانتی و وارانته در بازارهای جهانی که به اشتباه به دایره واژگان ما اضافه شده است را می توان بدین صورت بیان کرد که وارانته یک تعهدمعتبر استفاده محصول و قراردادی فی مابین دوطرف خریدار و فروشنده در خصوص خرید یک لیفتراک یا هر محصول دیگر توسط خریدار و اطمینان از عملکرد صحیح محصول خریداری شده در یک مدت زمان مشخص و تقبل هزینه های تعمیر و یا تعویض قطعه ای از قطعات معیوب در صورت بروز خرابی در مدت زمان مذکور می باشد در صورتی که گارانتی به ضمانت نامه ای در خصوص فرد اطلاق می شود که در آن قراردادی که فی مابین نفر اول (خریدار) و نفر دوم (فروشنده) می باشد را نفر سوم ضمانت نموده و در صورت عدم انجام تعهدات توسط نفر اول تمامی تبعات ناشی از عدم ایفای تعهدات و ضررهای محتمل به نفر دوم را تقبل نموده و متحمل هزینه ها و یا انجام سایر تعهدات نفر اول خواهد گردید.

در کشور ما به نادرست در خصوص گارانتی و وارانته تعاریفی به مشتری عرضه می گردد که پس از خرید محصول و بروز خرابی هنگام اطلاع به فروشنده بدلیل عدم آگاهی فروشنده و خریدار از تعهدی که فی مابین این دو صورت گرفته است در خصوص تعمیر و یا تعویض قطعه مورد نظر به تناقض رسیده و این مهم باعث پیش آمدن سوء تفاهماتی بین طرفین می گردد. مفهوم وارانته آن است که در صورت خرید محصول در هر ناحیه ای از جهان و انتقال آن به کشور دوم در صورت

بحث و نتیجه گیری:

توجه به کیفیت محصول انتخابی، اطلاع از ارائه خدمات پس از فروش فروشنده در دوره وارانته و پس از آن، تاثیر چشمگیری در آینده کاری مجموعه تحت مدیریت خریدار خواهد داشت نیز خالی از لطف نیست. مهم ترین رکنی که فروشنده را از سایر فروشنده های بازار جدا می سازد را می توان در وفاداری به مشتری و ارائه خدمات پس از فروش واقعی و متعهد ماندن به قرار داد وارانته و سایر مولفه های ذکر شده در این قرارداد دانست.

موضوع تعمیر و نگهداری، خدمات پس از فروش و قطعات لیفتراک، استاکر و ماشین آلات راهسازی و معدنی به علت عملیات سنگین و تحت فشار، بسیار پر رنگتر از سایر ماشین آلات می باشد که این موضوع تا حدی مهم است که میتواند برندهای مشهور آلمانی و آمریکایی با توجه به عدم وجود نماینده پر قدرت و ارایه خدمات ضعیف نزد مشتریان ایرانی بی ارزش و بدون طرفدار باقی بماند.

این که هنگام خرید لیفتراک و یا هر محصول توسط خریدار این موضوع توسط فروشنده بیان گردد که محصول خریداری شده شما بهترین محصول موجود در بازار است به نوعی غلو شناخته شده و بجای عنوان مسائلی از قبیل این، در صورت وجود خدمات پس از فروش کارا ذکر این موضوع به خریدار که محصول خریداری شده شما در صورت بروز خرابی سریعاً توسط تیم فنی ما تعمیر شده و تحویل شما خواهد گردید تا از بروز خسارت به شما جلوگیری کند بسیار واقع گرایانه و کارآمد تر خواهد بود. خریدار نیز می بایست با بررسی میدانی نحوه خدمات پس از فروش ارائه شده توسط فروشنده از جانب خریداران قبلی فروشنده و استعلام اتفاقی و نه انتخابی از مشتریان قبلی خریدار از صحت و سقم ادعاهای فروشنده در خصوص ارائه خدمات پس از فروش کارا مطلع گردد که با دید باز نسبت به خرید خود اقدام کند. تشریح این مهم که ضمن

پاورقی:

- 1- ارائه خدمات، پشتیبانی و قطعات یدکی بعد از انجام یک فروش اولیه می باشد.
- 2- موافقت به مسئول بودن در قبال بدهی یا عملکرد دیگری و انجام دین در صورت عدم اقدام طرف سوم را گارانتی می نامند
- 3- تعهد شرکت عرضه کننده محصول مبنی بر کارکرد صحیح محصولات عرضه شده در یک دوره معین
- 4- از آن به عنوان تبلیغات پر سر و صدا یا غلو یاد می شود و خریدار تنها نمی تواند مبنای خرید کالا را بر پایه آن بگذارد
- 5- وارانته خدماتی که به صورت شفاف و واقع گرایانه می باشد.