

أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة
القصيم

The impact of customer satisfaction on after-sales
services at the Nissan car agency in the city of
Qassim

أسم الطالب
بندر ضويحي بن مبرك

الرقم الجامعي
2021205954
مشروع تخرج -2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
2024 – الفصل الدراسي الثاني

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير؛

فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي

(والدي الحبيب)، أطال الله في عُمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش،

وراعتني حتى صرت كبيراً

(أمي الغالية)، طيّب الله ثراها.

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي

أهدي إليكم بحثي

شكر و تقدير

أولا وقبل كل شيء أحمد الله تعالى و أشكره كثيرا أن وفقني لإنجاز هذا العمل

وبعد أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير الكبير والعرفان الجميل إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة من أجل إعداد هذا البحث المتواضع

وأخص بالشكر أستاذتي التي أشرفت على هذا البحث والتي لم تبخل علي بتوجيهاتها القيمة ونصائحها المفيدة ومعلوماتها الدقيقة في إثراء هذا البحث طيلة الفترة المستغرقة في إنجازة

وكما أتقدم بخالص الشكر إلى أسرتي التي دعمتني من جميع النواحي فكل الشكر لها وكذلك أقدم شكري لإدارة الجامعة وأساتذتي الكرام فشكراً لكم دائماً وابدأ

جدول المحتويات

5	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
6	1.1. المقدمة:.....
8	1.2. مشكلة الدراسة.....
8	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
11	1.7. نموذج الدراسة.....
12	1.8. منهجية الدراسة.....
12	ملخص منهجية البحث.....
12	المصدر: الطالب.....
13	1.9. الدراسة الميدانية.....
14	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
16	2.1. المقدمة:.....
16	2.2. المتغير المستقل.....
20	2.3. المتغير التابع.....
24	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
خطأ!	2.5. الخاتمة.....
	الإشارة المرجعية غير معرفة.
29	<u>المراجع</u>

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	النموذج المقترح من المشروع المصدر (الطالب، 2024)	11
2	ملخص منهجية البحث المصدر (الطالب، 2024)	12
3	الشكل رقم 3 المصدر (سارة 2024)	19
4	الشكل 5 المصدر منصور.ب. (2018)	22

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

مما لا شك فيه أن العقود الأخيرة شهدت تطوراً هاماً في مجال تقديم الخدمات، حيث زاد الاهتمام من قبل الباحثين والمهتمين بالنشاطات المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة وأثرها على تحقيق رضا العميل، خاصة بالنسبة للمؤسسات والوكالات فأصبح من المهم حشد كل وسائل التي تعمل على نجاح الوكالة وتدعيمها. (الأمين ، 2022)

فأصبحت المؤسسات اليوم تعيش في بيئة متقلبة مليئة بالتحديات الداخلية والخارجية، حيث زادت فيها حدة المنافسة وأصبح أمام العميل خيارات عدة، إذ أن قراره الشرائي لم يعد يعتمد فقط على السعر وإنما أصبح يعتمد على متغيرات أخرى أفرزتها البيئة الجديدة والتي من بينها جودة الخدمة التي أصبحت أحد العوامل الرئيسية المحددة للقرارات الشرائية، من هنا أدركت العديد من المؤسسات أن تحقيق التميز هو ما يضمن لها البقاء والاستمرارية، حيث ظهرت مفاهيم مختلفة من بينها العميل الذي أصبح يشكل محور اهتمام المؤسسة التي يجب عليها إرضائه لتتمكن من اكتساب ميزة تنافسية. (مراقة وآخرين، 2017)

فالبيئة المنافسة التي تعمل فيها الوكالات جعلها تدرك أن قراراتها الاستراتيجية يجب أن تكون موجهة أكثر نحو الزبون، باعتباره أحد أهم العناصر الحاكمة لنجاحها وبقائها في السوق، ويأتي ذلك من خلال البحث في توقعاته وفهمها ومحاولة ترجمة تصوراتها إلى ما يلبي حاجاته ورغباته، ومن ثمة الوصول إلى تحقيق أعلى مستويات من الرضا لديه وبناء علاقة قوية نتاجها الولاء. (عمري، 2021)

وفي ظل الانفتاح العالمي لازلنا نطمح للتقدم والتطور في طرق تقديم الخدمات وتنويعها وتسويقها وتحسين جودتها باستخدام تقنيات التأثير على العميل وقياس مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة، كما أن استمرارية المؤسسة في أداء نشاطها بشكل جيد وضمان نموها وتطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب أكبر من التعاملات وتلبية حاجات ورغبات العميل، ويتوقف ذلك على جودة الخدمة. (عمران وآخرين، 2015)

وعندما تتعامل الوكالة مع أعداد كبيرة من المستفيدين من خدماتها والذين تتعدد مطالبهم واحتياجاتهم لتمييز الخدمة، ويجعل رضا هؤلاء العملاء المستفيدين من الخدمة المقدمة منها فإن هذا ينعكس على جودة الخدمات

المقدمة وفعاليتها وجودتها، وبالتالي يتم التحسين المطلوب في مستوى الخدمة المقدمة لهؤلاء العملاء.
(العوضي، 2022)

والجدير بالذكر أن الزبون يحصل على نوعين من جودة الخدمة وهما الجودة الفنية وهي ما يتم تقديمه للزبون فعلا ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى إلى إشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة. (زوزو ، 2011)

وتبرز أهمية رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم بتعزيز قرار عودة الزبون للتعامل مع مقدم الخدمة وبالتالي تكرار الشراء وخلق رضا الزبائن باعتبار أن رضا الزبائن يمثل التغذية العكسية لمستوى الخدمات المقدمة مما يساعد مقدم الخدمة على تطوير وتحسين هذه الخدمة. (بصحراوي ، 2019)

كما تستمد الوكالة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط الوكالة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن الوكالة. (الأمين، 2022)

وتعرف جودة الخدمة بأنها تحديد احتياجات العملاء وتلبيتها بفعالية وبدون أي عيوب من البداية، حتى لا يضطر العملاء للعودة مرة أخرى للتعديل أو التصحيح. وبتلخيص هذا التعريف، يمكن القول إن جودة خدمات ما بعد البيع هي مقياس لمستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وطريقة تقديمها، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم، وهذا يتطلب من مقدم الخدمة إجراء استطلاعات رأي مستمرة للعملاء لفهم احتياجاتهم وتحسين الأداء. (الأمين، 2022)

وبشكل عام، فإن قدرة المؤسسات الخدمية على الأداء الجيد والنمو والتطور مرتبط بقدرتها على جذب أكبر عدد من التعاملات وتلبية احتياجات العملاء، وهذا يعتمد بشكل كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة.
(فاطنة، 2023)

وفيما يتعلق بالدراسات التي بحثت في العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة، لوحظ وجود نوع من الغموض والالتباس، فرغم أن كلا المفهومين يقيسان الفرق بين التوقعات والإدراكات، إلا أن الباحثين لم يتوصلوا إلى توافق حول ما إذا كانا مترادفين أو مرتبطين أو متداخلان. (مرازقة وآخرين، 2017)

وبناءً على ما سبق، تم اختيار موضوع رضا العملاء وعلاقته بجودة خدمات ما بعد البيع كعنوان لهذه الدراسة، بهدف الكشف عن جوانبه وأبعاده.

1.2. مشكلة الدراسة

إن التعرف على مستوى جودة خدمات ما بعد البيع المقدمة في الوكالات من وجهة نظر زبائنها بغرض الكشف عن جوانب القوة والضعف فيها والعمل على تطويرها هو الضمان الرئيسي للارتقاء بمستواها وكسب رضا وولاء الزبائن لها، وبالرغم من ذلك إلا أن بعض الوكالات تهمل جودة خدمات ما بعد البيع كونها خدمات ثانوية وليست أساسية من وجهة نظرهم، ومن هذا المنطلق تنقسم مشكلة الدراسة إلى نظرية وتطبيقية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- صعوبة إيجاد المعلومات المتوفرة في مجال الجودة والخدمات ورضا الزبائن، لتنسيقها مع الدراسة.
- نقص المعرفة الخاصة لدى العاملين حول أثر رضا العملاء لخدمات ما بعد البيع .
- ضعف الإدراك بعض المؤسسات والوكالات حول كيفية عمل مقياس لرضا العملاء تجاه خدمات ما بعد البيع، وفوائدها التي تنعكس ايجابياً على أداء المؤسسات والوكالات .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم تحديد الاستراتيجيات التسويقية الكفيلة بمعالجة جزء كبير من الفجوات .
- ضعف وعي بعض المنظمات لوجود اختلافات جوهرية بين استجابات العملاء للولاء المقدم في الخدمة ومدى رضاهم.

ويمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي: ما هو أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان ؟ .

1.3. أهمية الدراسة

هذه الدراسة لإفادة الوكالات بضرورة تنويع أساليب وتقنيات تقديم الخدمات وأبعاد جودة الخدمات على رضا العميل في وكالة سيارات نيسان، لإعطاء الأولوية لتطبيق مفهوم جودة الخدمة في الوكالة وذلك للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

1.3.1. على المستوى النظري:

- المساهمة بدراسة العلاقة بين مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء ما بعد البيع.
- أثر الخدمات المقدمة للعملاء ما بعد البيع على رضا العملاء عن هذه الخدمات، ودراسة طرق قياس جودة الخدمة وأثر ذلك على رضا العملاء.
- المساهمة في تقديم مجموعة من النتائج عن أسباب انخفاض معدل رضا العملاء عن الخدمات المقدمة للعملاء.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- دراسة مستوى الخدمات المقدمة من وكالة نيسان بالقصيم وعلاقته برضاء العملاء عن الخدمات المقدمة من وكالة نيسان .
- تقديم مفهوم شامل لجودة الخدمات التي يجب أن تقدمها الوكالة للمستفيدين من خدماتها والذين تتعدد مطالبهم واحتياجاتهم حسب الخدمة.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما اثر تقديم المساعدة الفورية للعملاء على رضاهم عن خدمات ما بعد البيع؟
- ما اثر الاستراتيجيات والممارسات على رضا العملاء عن خدمات ما بعد البيع؟
- ما تأثير طبيعة المنتجات والخدمات على رضا العملاء؟
- ما اثر إدارة العلاقات مع العملاء في تعزيز رضاهم عن خدمات ما بعد البيع؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع.

الأهداف الفرعية :

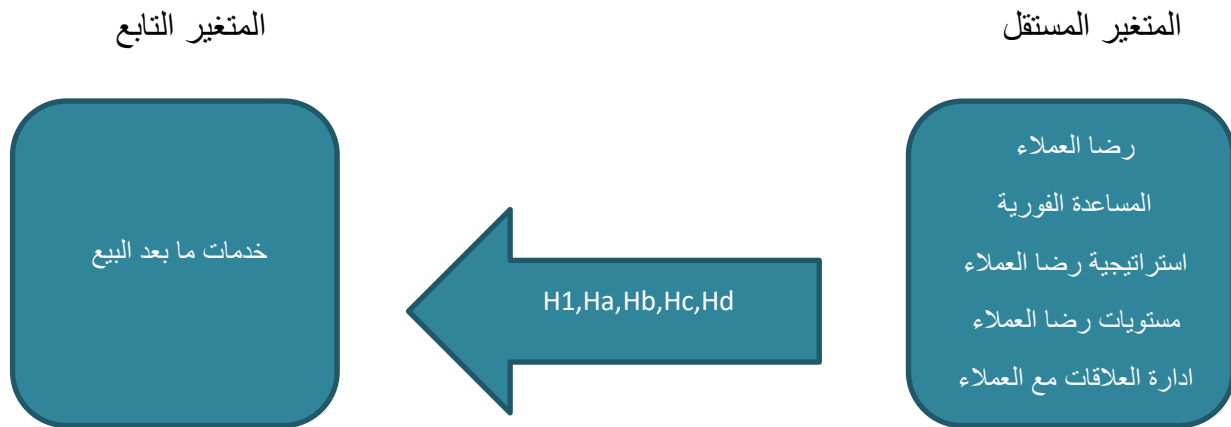
- تحديد أثر تقديم المساعدة الفورية على رضا العملاء في خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم.
- تقييم أثر الاستراتيجيات والممارسات على رضا العملاء عند تقديم خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم.
- تحليل مستويات رضا العملاء على المنتجات والخدمات لما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم.
- تقييم أثر مساهمة ادارة العلاقات على رضا العملاء عن خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم.

1.6. فرضيات الدراسة

- H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقديم المساعدة الفورية على رضا العملاء في خدمات ما بعد البيع
- Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع
- Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستويات رضا العملاء على المنتجات والخدمات ما بعد البيع
- Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة العلاقات مع العملاء على خدمات ما بعد البيع

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة و فرضيات الدراسة كما يلي :



النموذج المقترح من المشروع

المصدر : الطالب

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

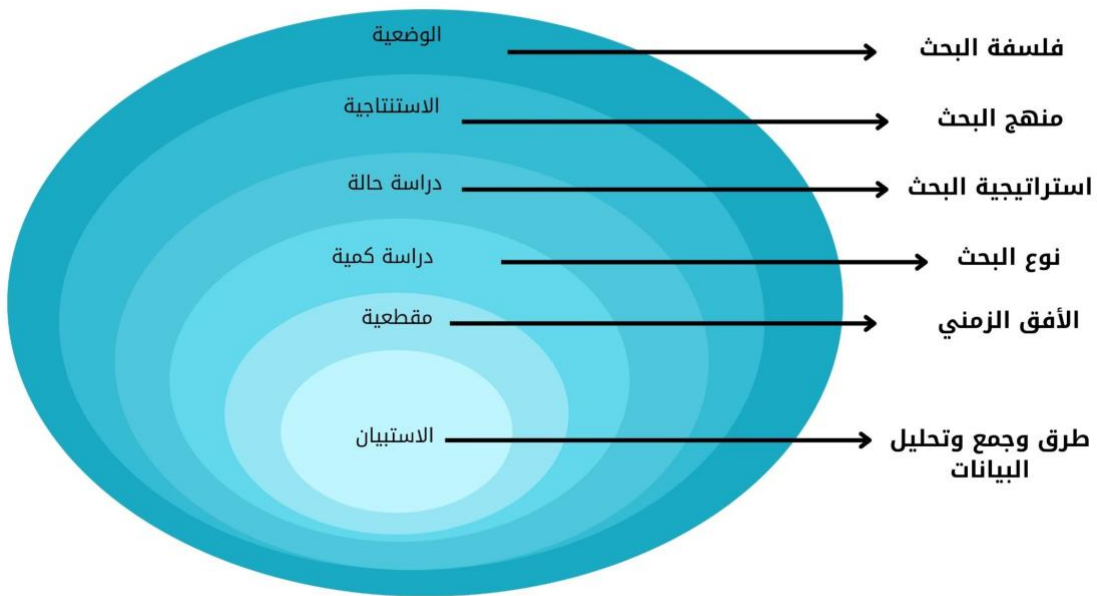
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

يحاول الطالب في هذا البحث أن يدرس أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان في مدينة القصيم، فرضا العملاء هو أمر بالغ الأهمية بالنسبة للشركات لأنه يساعد في تحسين سمعتها ومكانتها في السوق، لذلك يسعى الطالب إلى إجراء دراسة ميدانية للكشف عن أهم الجوانب المتعلقة بأثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان، وسيتم التركيز على فهم أهم العوامل التي تؤثر على رضا العملاء وكيفية انعكاس ذلك على تقديم خدمات ما بعد البيع بشكل أفضل.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة .
- الفصل الثاني: الإطار النظري .
- الفصل الثالث : منهجية البحث.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي .
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة .

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها سوق السيارات العالمي، أصبحت جودة خدمات ما بعد البيع واحدة من العوامل الحاسمة في تحديد نجاح أي وكالة سيارات. وكما هو الحال في وكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم، يتزايد التركيز على تعزيز هذه الخدمات لتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. تعد جودة خدمات ما بعد البيع عاملاً محورياً في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، وبالتالي، فإن فهم وتحليل العلاقة بين جودة هذه الخدمات ورضا العملاء هو من الأمور الجوهرية.

وتتضمن جودة خدمات ما بعد البيع مجموعة متنوعة من العناصر التي تؤثر على رضا العملاء، مثل الصيانة والإصلاحات والخدمات الاستشارية. جودة هذه الخدمات تعكس مدى التزام الوكالة بتقديم تجربة ممتازة للعملاء بعد شراء السيارة. أن تحسين جودة الخدمة التأمينية يعزز رضا الزبائن بشكل كبير، مما يعكس أهمية الاهتمام بكل تفاصيل الخدمة المقدمة بعد البيع. فحينما يشعر العملاء بالاهتمام والرعاية الكافية، يزيد ذلك من ولائهم ويعزز انطباعهم الإيجابي عن الوكالة. دراسة الأمين (2022)

أما العلاقة بين جودة خدمات ما بعد البيع ورضا العملاء هي علاقة مباشرة وقوية. فعندما تكون جودة الخدمة عالية، يزداد رضا العملاء بشكل ملحوظ. أن تحسين جودة الخدمة في الديوان الوطني الجزائري للتنشيط والترفيه كان له تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء دراسة بصحراوي (2019)،

وهذا يوضح أن تحسين جودة الخدمة يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء. هذا يتماشى مع نتائج التي أكدت أن تحسين جودة الخدمات في مؤسسة موبيليس كان له تأثير إيجابي ملحوظ على رضا الزبائن. دراسة بلحسن (2021)

ورضا العملاء لا يقتصر على الاستجابة السريعة لمطالبهم بل يتضمن أيضاً جودة الخدمة المقدمة ومدى تطابقها مع توقعاتهم. توضح أن العوامل مثل سرعة الاستجابة وكفاءة الخدمة تلعب دوراً حاسماً في تعزيز رضا العملاء. هذه العوامل تساهم في تحسين التجربة العامة للعملاء وتعزز من رضاهم الفوري والطويل الأمد. دراسة عمري (2021)

بالإضافة إلى بجانب جودة الخدمة، هناك عوامل خارجية تؤثر على رضا العملاء بشكل كبير. تشمل هذه العوامل التكلفة والقيمة التي يحصل عليها العميل. تسلط الضوء على أن العلاقة بين التكلفة والقيمة تلعب دوراً مهماً في تحديد مدى رضا العملاء. فكلما كانت القيمة المقدمة تتماشى مع التكلفة المدفوعة دراسة السعيد (2018)

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر مستوى المنافسة في السوق على رضا العملاء، حيث يتوقع العملاء الحصول على خدمات ذات جودة عالية بمقابل عادل. تشير إلى أن المنافسة تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمة والرضا العام للعملاء. دراسة مرازقة وآخرون (2017)

ولتحسين رضا العملاء بناءً على جودة خدمات ما بعد البيع، يجب على وكالة سيارات نيسان أن تركز على عدة آليات. أولاً، ينبغي تحسين تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم لضمان تقديم خدمة عملاء متميزة. تشير إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين يعزز من جودة الخدمة ويؤدي إلى زيادة رضا العملاء دراسة فاطنة (2023)

ويجب تحسين إجراءات الخدمة لتقليل الوقت والتكاليف، وهو ما يساهم في تعزيز تجربة العملاء. تؤكد أهمية تحسين إجراءات الخدمة في تعزيز رضا العملاء. دراسة عمران وآخرون (2015)

وفي جمع التغذية الراجعة من العملاء هو عنصر آخر مهم في تحسين جودة الخدمة. يجب على الوكالة استخدام هذه التغذية الراجعة لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل. و توضح أن التغذية الراجعة تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء. دراسة السعيد (2018)

وبناءً على التحليل السابق، هناك عدة توصيات لوكالة سيارات نيسان لتحسين جودة خدمات ما بعد البيع وزيادة رضا العملاء. من الضروري أن تقوم الوكالة بإجراء تقييم دوري لجودة الخدمة وتحليل التغذية الراجعة لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يجب على الوكالة أيضاً الاستثمار في تدريب الموظفين على تقديم خدمة عملاء متميزة، مما يعزز تجربة العملاء ويزيد من ولائهم. توضح أن تحسين التدريب والتطوير يلعبان دوراً كبيراً في تعزيز رضا العملاء. دراسة فاطنة (2023)

علاوة على ذلك، تحسين إجراءات الخدمة لتقليل الوقت والتكاليف وتعزيز كفاءة العمليات يمكن أن يساهم في تعزيز رضا العملاء. تؤكد أهمية هذه الآليات في تحسين تجربة العملاء. من الضروري أيضاً أن تركز الوكالة على تقديم قيمة ملائمة مقابل التكلفة التي يتحملها العملاء، دراسة عمران وآخرون (2015)

حيث تلعب العلاقة بين التكلفة والقيمة دوراً حاسماً في رضا العملاء (مرازقة وآخرون، 2017).
في ظل المنافسة الشديدة في السوق، يجب على الوكالة أن تسعى لتحقيق تميز واضح في جودة الخدمة للحفاظ على رضا العملاء وتعزيز ولائهم (بلحسن، 2021).

1.1. المتغير المستقل (جودة خدمات ما بعد البيع)

في دراسة أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع في وكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم، يُعتبر جودة خدمات ما بعد البيع هو المتغير المستقل. هذا المتغير يُعدّ العامل الذي يُفترض أن يؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا العملاء (الأمين، 2022).

جودة خدمات ما بعد البيع تشير إلى مدى كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للعملاء بعد شراء المنتج أو الخدمة، وتشتمل على الصيانة، الإصلاحات، الاستشارات، وخدمات الدعم الفني (العوضي، 2022).

أبعاد جودة خدمات ما بعد البيع:

الأبحاث توضح أن هناك عدة أبعاد رئيسية لجودة خدمات ما بعد البيع التي تؤثر على رضا العملاء. أولاً، الاستجابة والسرعة في التعامل مع طلبات العملاء وشكاواهم تلعب دوراً كبيراً في تقييمهم لجودة الخدمة (عمري، 2021).

ثانياً، الكفاءة المهنية تتعلق بقدرة العاملين على تقديم الخدمة بفعالية، مثل الفنيين الذين يجيدون إجراء الصيانة والإصلاحات (فاطمة، 2023).

ثالثاً، التواصل والمعلومات تشمل مدى وضوح المعلومات المقدمة للعملاء حول الخدمات والإجراءات اللازمة (مرازقة وآخرون، 2017).

وأخيراً، التكلفة تعتبر من العوامل المهمة التي تقارن بين القيمة المدفوعة مقابل جودة الخدمة (بلحسن، 2021).

تحسين جودة الخدمات :

تحسين جودة خدمات ما بعد البيع يمكن أن يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء. كلما كانت الخدمة أكثر فعالية وكفاءة، زادت احتمالية رضا العملاء واستمرار تعاملهم مع الوكالة (بصحراوي، 2019). على سبيل المثال، إذا كانت الصيانة سريعة وفعالة، فإن ذلك يعزز ثقة العملاء ويزيد من احتمال توصيتهم بالوكالة لأصدقائهم وعائلاتهم (فاطنة، 2023). نتائج تحسين جودة خدمات ما بعد البيع تشمل زيادة رضا العملاء، تحسين التقييمات والسمعة للوكالة، وتعزيز الولاء للعلامة التجارية (زوزو، 2011). تحسين جودة الخدمة يمكن أن يقلل من الشكاوى ويزيد من استقرار الأعمال وزيادة الإيرادات (عمران وآخرون، 2015).

العلاقة ما بين جودة خدمات ما بعد البيع و رضا العملاء:

بناءً على الأبحاث، العلاقة بين جودة خدمات ما بعد البيع ورضا العملاء هي علاقة مباشرة؛ حيث أن تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء (العوضي، 2022). هذا الاتجاه يتماشى مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، والتي أكدت أن تقديم خدمة عالية الجودة بعد البيع يعزز رضا العملاء بشكل ملحوظ (بصحراوي، 2019).

في النهاية، تحسين جودة خدمات ما بعد البيع يعد أمراً حيوياً لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم لضمان تحقيق رضا العملاء. عبر تحسين الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة، يمكن للوكالة تعزيز تجربة العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد، مما يساهم في نجاحها واستدامتها في سوق تنافسي.

أهم خمس طرق لتحسين خدمة العملاء



الشكل رقم 3

المصدر (سارة 2024)

1.2. المتغير التابع (رضا العملاء)

في دراسة تأثير جودة خدمات ما بعد البيع على رضا العملاء في وكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم، يُعدّ رضا العملاء هو المتغير التابع الذي يُقاس لتحديد تأثير جودة خدمات ما بعد البيع عليه (الأمين، 2022).

تعريف رضا العملاء :

رضا العملاء يُعرف على أنه مستوى التوافق بين توقعات العملاء وما يتلقونه فعلياً من خدمات تأمينية، مما يعكس مدى تحقيق الشركة لاحتياجات عملائها وتوقعاتهم. (الأمين، أ. (2022)

رضا العملاء يشير إلى مدى رضا العملاء عن جودة أداء الخدمات المقدمة، والذي يتضمن تقييماتهم لمدى فعالية وكفاءة الخدمة التي حصلوا عليها. العوضي، ف. (2022)

رضا العملاء هو شعور العملاء بالرضا الناتج عن جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركة، وهو ينعكس في قدرتها على تحقيق توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم. بصراوي، ع. (2019)

رضا العملاء يعبر عن مدى إشباع احتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال جودة الخدمات المقدمة، وهو يتأثر بالتحسينات والتعديلات في جودة الخدمة. بلحسن، م. (2021)

رضا العملاء يُقاس بناءً على جودة الخدمة ومدى تأثيرها في تحقيق مستوى رضا العميل، حيث يتطلب تحقيق رضا العملاء تقديم خدمات ذات جودة عالية بشكل مستمر. زوزو، س. (2011)

رضا العملاء هو نتاج تحسين جودة الخدمة وتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مما يعكس قدرة الشركة على تلبية توقعات العملاء بفعالية. عمران، ع. وآخرون. (2015)

رضا العملاء يتحدد بناءً على كيفية تأثير جودة الخدمة المقدمة على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يعكس العلاقة بين مستوى الخدمة ورضا العملاء. عمري، س. (2021)

رضا العملاء هو مؤشر على مدى تلبية الخدمة لاحتياجات وتوقعات العملاء بعد شراء المنتج أو الخدمة. يُعتبر رضا العملاء نتيجة مباشرة لجودة الخدمة المقدمة، ويعكس مستوى الرضا العام للعملاء بناءً على تجربتهم مع الخدمة المقدمة (العوضي، 2022).

أبعاد رضا العملاء :

تشير الأبحاث إلى أن رضا العملاء يمكن أن يتأثر بعدة أبعاد من جودة خدمات ما بعد البيع. هذا التأثير الإيجابي يعزز رضا العملاء عندما يتم تقديم الخدمة بجودة عالية (بصحراوي، 2019).

بالمثل، تأثير جودة الخدمات على رضا الزبون في مؤسسة موبيليس أكدت أن تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى زيادة ملحوظة في رضا العملاء (بلحسن، 2021).

العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء :

تبرز أن سرعة الاستجابة وكفاءة الخدمة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء. توضح الدراسة أن العملاء يشعرون بالرضا عندما يتلقون خدمة سريعة وفعالة، مما يساهم في تحسين تجربتهم العامة مع الوكالة (عمري، 2021).

أن رضا العملاء يتزايد بشكل ملحوظ عندما يتم تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الجودة، مما يعزز شعور العملاء بالرضا والتمتع بتجربة إيجابية (فاطنة، 2023).

علاوة على ذلك، أن رضا العملاء يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة المقدمة. عندما تكون الخدمة ذات جودة عالية، فإن رضا العملاء يزداد، مما يساهم في تعزيز ولائهم وتقديم توصيات إيجابية للوكالة (مراقة وآخرين، 2017).

بناءً على ذلك، يُعتبر رضا العملاء مؤشراً حاسماً على نجاح وكالة سيارات نيسان في تقديم خدمات ما بعد البيع التي تتماشى مع توقعات العملاء وتحقق مستويات عالية من الرضا (زوزو، 2011؛ عمران وآخرون، 2015).

في الختام، رضا العملاء كمُتغير تابع يُعدّ نتيجة مباشرة لجودة خدمات ما بعد البيع. كلما تحسنت جودة الخدمة، زاد رضا العملاء، مما يعزز العلاقة بين الوكالة وعملائها ويؤدي إلى زيادة في ولائهم وتوصياتهم الإيجابية (زوزو، 2011؛ عمران وآخرون، 2015).



الشكل 5

المصدر منصور.ب. (2018)

1.3. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين المتغيرات في دراسة أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم

في دراسة أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع في وكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم، يُعدّ فهم العلاقة بين المتغيرات المختلفة أمراً أساسياً لتحديد كيفية تأثير جودة الخدمات على رضا العملاء. بناءً على المراجع المذكورة، يمكن توضيح العلاقة بين المتغيرات كالتالي:

جودة خدمات ما بعد البيع

تُعتبر جودة خدمات ما بعد البيع المتغير مؤثرة الذي يُفترض أن يؤثر على رضا العملاء. يشمل هذا المتغير عدة أبعاد مثل سرعة الاستجابة، كفاءة الخدمة، وضوح المعلومات المقدمة للعملاء، والتي تلعب دوراً حاسماً في تحديد مدى رضا العملاء (الأمين، 2022).

تحسين جودة خدمات ما بعد البيع، مثل تقديم صيانة فعالة وسريعة، يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العملاء (العوضي، 2022).

رضا العملاء

يُعدّ رضا العملاء المتغير الذي يُقاس لتحديد تأثير جودة خدمات ما بعد البيع عليه. يتأثر رضا العملاء مباشرة بجودة الخدمة المقدمة. على سبيل المثال، سرعة الاستجابة وكفاءة الخدمة هما من العوامل الرئيسية التي تؤثر على مدى رضا العملاء عن تجربتهم (عمري، 2021).

كلما كانت جودة الخدمة أفضل، زاد رضا العملاء (فاطنة، 2023).

علاقة جودة الخدمة مع رضا العملاء:

العلاقة بين جودة خدمات ما بعد البيع ورضا العملاء هي علاقة مباشرة؛ حيث يُلاحظ أن تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى زيادة مستوى رضا العملاء. دراسة بصحراوي (2019)

تشير إلى أن تحسين جودة الخدمة في سياقات مختلفة. وبالمثل، أكدت أن رضا العملاء يتحسن مع جودة الخدمة العالية في مؤسسة موبيليس (بلحسن، 2021).

العوامل المؤثرة على العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء

هناك عدة عوامل خارجية قد تؤثر على العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء. تشمل هذه العوامل التكلفة والقيمة التي يدفعها العميل مقابل الخدمة، بالإضافة إلى مستوى المنافسة في السوق (مراzone وآخرون، 2017).

أثر التكلفة على رضا العملاء وأظهرت أن العلاقة بين التكلفة والقيمة تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء (السعيد، 2018).

آليات تحسين رضا العملاء

لتحسين رضا العملاء بناءً على جودة خدمات ما بعد البيع، يجب التركيز على عدة آليات مثل تدريب الموظفين على تقديم خدمة عالية الجودة، تحسين إجراءات الخدمة، وجمع التغذية الراجعة من العملاء (عمران وآخرون، 2015).

هذه الآليات تساهم في تعزيز تجربة العملاء وضمان تلبية توقعاتهم بشكل أفضل، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم (فاطنة، 2023).

تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، حيث أن توافق توقعات العملاء مع ما يحصلون عليه يعزز مستوى رضاهم (الأمين، 2022).

كما أن جودة أداء الخدمات تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، حيث أن تحسين الجودة يعزز مستوى رضاهم (العوضي، 2022).

هناك علاقة قوية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث أن تقديم خدمات ذات جودة عالية يعزز رضا العملاء بشكل ملحوظ (بصحراوي، 2019).

تحسين جودة الخدمات في الشركات يعزز رضا العملاء، مما يساهم في تحقيق مستوى عالٍ من الإشباع والتفاعل الإيجابي (بلحسن، 2021).

رضا العملاء يتحقق من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، ويعتمد على قدرة الشركة على تلبية احتياجات العملاء بشكل مستمر (زوزو، 2011).

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث يساهم في تحسين مستوى الخدمة وتلبية توقعات العملاء (عمران وآخرون، 2015).

جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء، حيث أن تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى تعزيز مستوى رضا العملاء (عمري، 2021).

تحسين جودة الخدمات يساعد في رفع مستوى رضا العملاء، حيث أن تقديم خدمات ذات جودة عالية يسهم في تحسين تجربتهم العامة (فاطنة، 2023).

جودة الخدمة تلعب دوراً أساسياً في تحقيق رضا العملاء، حيث أن تحسينها يؤدي إلى رضا أكبر للعملاء (مراقة وآخرون، 2017).

إدارة جودة الخدمات في قطاع النقل تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث أن تحسين الخدمة يعزز تجربتهم ورضاهم (البغدادي، 2020).

تحسين جودة الخدمة يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء في قطاع البيع بالتجزئة، حيث أن ذلك يزيد من مستوى رضاهم وتكرار تعاملهم (السعيد، 2018).

في قطاع السياحة، جودة الخدمة تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء، حيث أن تحسين الخدمة يعزز تجربة العميل ورضاه (الجابري، 2021).

في مجال الخدمات الصحية، العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء هي علاقة قوية، حيث أن تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى رضا أكبر للعملاء (درويش، 2019).

جودة الخدمات تؤثر على ولاء العملاء، حيث أن تحسين الجودة يعزز من رضا العملاء ويساهم في بناء ولائهم (أحمد، 2022).

في قطاع التعليم العالي، تقييم جودة الخدمات له تأثير مباشر على رضا العملاء، حيث أن تحسين الجودة يؤدي إلى رضا أكبر (يوسف، 2020).

تجربة العملاء في قطاع الفنادق تؤثر بشكل كبير على رضاهم، حيث أن تحسين جودة الخدمة يعزز من رضاهم وتقييمهم الإيجابي (منصور، 2018).

في مجال التأمين، تحسين جودة الخدمة يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء وتوقعاتهم، مما يعزز تجربتهم ورضاهم العام (عبد الله، 2021).

جودة الخدمة في قطاع البنوك لها تأثير كبير على رضا العملاء، حيث أن تحسين الخدمة يؤدي إلى رضا أكبر وتفاعل إيجابي (مصطفى، 2019).

في مجال الخدمات اللوجستية، تحسين جودة الخدمة يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، حيث أن ذلك يعزز من تجربتهم العامة (الهاشمي، 2022).

في شركات الاتصالات، جودة الخدمة لها تأثير مباشر على رضا العملاء، حيث أن تحسين الخدمة يساهم في رفع مستوى رضاهم (عادل، 2020).

2.5. الخاتمة

أظهرت دراسة الأمين فيما يخص العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة ورضا الزبون إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بينهما أي أن جودة الخدمة تؤثر بشكل كبير على رضا الزبون وهذا ما يتوافق مع الدراسات النظرية. (الأمين، ٢٠٢٢)

وتوصلت دراسة فاطنة الى وجود علاقة بين ثلاثة محددات للجودة من حيث الرضا تمثلت في معيار الملموسية والاستجابة و كذا معيار الأمان بينما توصلنا الى عدم وجود أي علاقة بين محددتي الاعتمادية و التعاطف مع عنصر الرضا. (فاطنة، ٢٠٢٣)

وتبين من خلال دراسة علي أن هناك علاقة إيجابية و مهمة بين التفاعل الشخصي ورضا العميل ويحتل مؤشر التفاعل الشخصي المرتبة الأولى بين أبعاد جودة الخدمة بالتجزئة من حيث التأثير على رضا العميل، كما أن العلاقة بين مؤشر السياسة العامة للمتجر ورضا العميل علاقة مهمة وإيجابية ويأتي بالمرتبة الثانية. (علي، ٢٠١٣)

وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد رضا العملاء لها تأثير معنوي على تحسين جودة المنتجات في شركات صناعة المشروبات الغازية بإقليم كردستان العراق، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على الاهتمام برضا العملاء من أجل تحسين مستوى جودة المنتجات في الشركات محل الدراسة. (علي، ٢٠١٦)

قائمة المراجع

1. الأمين، أ. (2022). أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبائن (دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين وكالة أدرار). SAA
2. العوضي، ف. (2022). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء: دراسة ميدانية.
3. بصحراوي، ع. (2019). أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة الديوان الوطني (ONAT) الجزائري للتنشيط والترفيه والإشهار السياحي)
4. بلحسن، م. (2021). تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس.
5. زوزو، س. (2011). دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة.
6. عمران، ع. وآخرون. (2015). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق رضا الزبون.
7. عمري، س. (2021). أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون: دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس.
8. فاطنة، ن. (2023). جودة الخدمات ودورها في تحسين رضا الزبون.
9. مرازقة، أ. وآخرون. (2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل.
10. البغدادي، ج. (2020). إدارة جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء في قطاع النقل: دراسة حالة.
11. السعيد، م. (2018). أثر تحسين جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة تحليلية في قطاع البيع بالتجزئة.
12. الجابري، ل. (2021). جودة الخدمة ورضا العملاء: دراسة حالة في قطاع السياحة.
13. درويش، ع. (2019). العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في مجال الخدمات الصحية.
14. أحمد، ر. (2022). تأثير جودة الخدمات على ولاء العملاء: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص.
15. يوسف، خ. (2020). تقييم جودة الخدمات وتأثيرها على رضا العملاء في قطاع التعليم العالي.

16. منصور، ب. (2018). أثر تجربة العملاء على مستوى رضاهم في قطاع الفنادق: دراسة حالة.
17. عبد الله، ن. (2021). جودة الخدمة وتوقعات العملاء: دراسة حالة في مجال التأمين.
18. مصطفى، ع. (2019). تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في قطاع البنوك: دراسة تطبيقية.
19. الهاشمي، م. (2022). رضا العملاء وجودة الخدمة في مجال الخدمات اللوجستية: دراسة ميدانية.
20. عادل، س. (2020). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات الاتصالات: دراسة حالة.

الملاحق

الاستبيان

الى كافة عملاء في وكالة نيسان في فرع القصيم أقدم لكم هذا الاستبيان المعد لغرض البحث العلمي بهدف اهتمام بحثي " أثر رضا العملاء على خدمات ما بعد البيع لوكالة سيارات نيسان بمدينة القصيم" نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان، سيتم استخدام نتائج هذا الاستبيان لتحسين جودة الخدمات المقدمة في الوكالة.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

• هل تملك سيارة من نوع نيسان

☐ نعم ☐ لا

• هل نوع الخدمات ما بعد البيع المقدمة من وكالة نيسان في القصيم نالت اعجابكم

☐ نعم ☐ لا

المتغير الأول (أثر رضا العملاء)

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير	المتغير
الأمين، (2022)، استبيان رضا العملاء، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبائن	٥ عبارات	رضا العملاء	رضا العملاء

الرجاء وضع علامة (*) امام العبارة التي تريد اختيارها

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
نيسان لسيارات في القصيم هل انت راضي على التامين في شركة					
من عروض وخدمات هل انت راض على ما تقدمه شركة نيسان لسيارات في القصيم					
قد تتحسن درجة رضاك إذا قامت شركة نيسان لسيارات في القصيم بإدخال تحسينات وتغيرات في جودة خدماتها					
هل انت راض على استمرارك في التعامل مع شركة نيسان لسيارات في القصيم					

المتغير الثاني (خدمات ما بعد البيع)

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

• هل تملك سيارة من نوع نيسان

☐ نعم ☐ لا

• هل نوع الخدمات ما بعد البيع المقدمة من وكالة نيسان في القصيم نالت إعجابكم

☐ نعم ☐ لا

المتغير	ابعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
خدمات ما بعد البيع	خدمات ما بعد البيع	١٩ عبارة	بالحسن، (2012)، استبيان خدمات ما بعد البيع، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبليس-وكالة ورقلة-

الرجاء وضع علامة (*) امام العبارة التي تريد اختيارها

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مظهر المبنى الخارجي للوكالة جذاب جدا.					
التصميم والديكورات الداخلية لوكالة نيسان جميلة.					
المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة.					
مظهر مقدمي الخدمة وكالة نيسان لائق.					
تفي وكالة نيسان دائما بوعودها للخدمات المقدمة.					
تقدم وكالة نيسان خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها.					
عندما تواجهك مشكلة فان وكالة نيسان تبديك اهتمام خاص لحلها.					
الخدمات التي تقدمها وكالة نيسان ذات جودة عالية.					
المؤسسة وكالة نيسان لديها سرعة في تقديم خدمات المطلوبة.					
تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن.					
الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن مهما كانت درجة انشغال.					
تقوم وكالة نيسان بإعطاء المواعيد بدقة عند تقديم الخدمة.					
شعورك بالأمان عند تعامل مع وكالة نيسان					
تضع ثقتك كاملة في مقدمي الخدمة وكالة نيسان					
وكالة نيسان لديها اللطف في تعامل مع الزبائن.					
تحلى مقدمي الخدمة وكالة نيسان بالآداب وحسن الأخلاق.					
تضع وكالة نيسان مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الادارة العليا.					

					تقوم وكالة نيسان بفهم ومعرفة احتياجات الزبائن.
					وكالة نيسان لديها معاملة خاصة لكل زبون لكل زبون معاملة شخصية وكأنه هو الزبون الوحيد والمهم لديها.
					تضع وكالة نيسان مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الادارة العليا.
					تقوم وكالة نيسان بفهم ومعرفة احتياجات الزبائن.
					وكالة نيسان لديها معاملة خاصة لكل زبون لكل زبون معاملة شخصية وكأنه هو الزبون الوحيد والمهم لديها.