

معرفی رسمی شرکت «حامی»: خدمات پس از فروش موبایل و آی تی



صبح امروز هتل لاله تهران میزبان اصحاب رسانه بود تا در یک جمع مطبوعاتی، شروع فعالیت شرکت «حامی» را اعلام کند. در این نشست خبری که از ساعت 10:30 صبح روز سه‌شنبه 21 اردیبهشت‌ماه در سالن گلزار هتل لاله آغاز شد، رامین سلطانی، مدیرعامل شرکت حامی به تشریح اهداف و نحوه ارائه خدمات این شرکت پرداخت. «حامی» شرکت مستقلی در حوزه خدمات پس از فروش محصولات تلفن همراه و آی تی است که به شبکه‌ای با 245 مرکز پشتیبانی در سراسر کشور مجهز بوده و علاوه بر دو شعبه در تهران، به زودی شعب دیگری را در شهرهای بزرگ کشور افتتاح خواهد کرد. در ادامه مشروح نشست خبرنگاران با مدیرعامل «شرکت حامی» را می‌خوانید.

در ابتدای این نشست، رامین سلطانی، مدیرعامل شرکت حامی به تشریح اهداف و نحوه ارائه خدمات این شرکت تخصصی پرداخت. وی پس از خوشامدگویی به خبرنگاران، از «حامی» به عنوان اولین شرکت کاملاً مستقل ارائه سرویس و خدمات پس از فروش محصولات موبایل و آی تی در ایران نام برد و گفت: «به دلایل مختلف، موضوع سرویس و خدمات پس از فروش محصولات موبایل در ایران با چالش جدی مواجه است و مهمترین دلیل آن هم عدم ارتباط میان شرکت‌های فعال داخلی با تولیدکنندگان خارجی بوده که باعث شده تا استانداردهای جهانی به ایران راه پیدا نکنند.

شرکت حامی با توجه به امید و نشاط حاکم بر بازارهای داخلی، تصمیم دارد تا با تکیه بر پرسنل مجرب و کارآزموده ایرانی و سرمایه‌گذاری ریالی و استانداردهای معتبر خارجی، تعریف جدیدی از سرویس و خدمات پس از فروش محصولات موبایل و آی تی در ایران را ارائه کند. سلطانی با اشاره به ضرورت حیات حرفه‌ای خدمات پس از فروش گفت: «بسیاری از تولیدکنندگان، مقوله گارانتی را هزینه‌بر می‌دانند؛ اما معتقدند که ارائه تخصصی خدمات پس از فروش متضمن کیفیت کالا و تثبیت‌کننده جایگاه سازندگان در بازارهای جهانی خواهد بود. همچنین ارائه سرویس‌های کیفیت‌دار می‌توانند علاوه بر جذب حداکثری اعتماد، تجربه متفاوتی از مصرف‌کننده کالا را به مصرف‌کننده عرضه کند.» مدیرعامل شرکت حامی از ضعف و نبود خدمات گارانتی در بسیاری از اصناف سخن به میان آورد و گفت: «امروزه مصرف‌کنندگان کالایی را انتخاب می‌کنند که علاوه بر کیفیت، از خدمات پس از فروش قدرتمند و مطابق با استانداردهای جهانی نیز برخوردار باشد. وجود اختلاف میان استانداردهای ایران و جهان نقطه‌ای است که ما را بر آن داشت تا برای رفع موانع موجود در بخش خدمات پس از فروش، وارد این حوزه شویم. همچنین فرهنگ‌سازی و ارائه آگاهی بیشتر به مصرف‌کنندگان و دستگاه‌های نظارت بر کیفیت خدمات گارانتی از اهداف بزرگ و بلندمدت شرکت حامی است. وی ادامه داد که حامی، شرکتی مستقل و پیشرو در گستره خدمات پس از فروش محصولات تلفن همراه و آی تی است که در مراحل توزیع و فروش، هیچگونه دخالت و فعالیت ندارد و برای اولین بار در ایران، حامی فقط به عرضه سرویس‌های پس از فروش محصولات می‌پردازد.»



سلطانی درخصوص شاخصه‌های مهم شرکت حامی گفت: "علاوه بر استقلال کامل و پرداختن به عرضه تخصصی خدمات پس از فروش، شرکت حامی از سرمایه‌گذار مستقل خارجی نیز بهره‌مند است. این نکته مهمی است که سرمایه‌گذار شرکت حامی علاوه بر سرمایه ریالی، از اندوخته دانش و تخصص بالا نیز برخوردار است؛ لذا ما برای استفاده از ظرفیت‌های به وجود آمده در راستای ایجاد اشتغال و کمک به حرکت بیشتر چرخ‌های صنعت داخلی، بیشترین تلاش را خواهیم کرد." مدیر عامل حامی، ایجاد ارتباط نزدیک در تمامی بخش‌ها نظیر فضای مجازی و حقیقی با مشتریان و همچنین سهولت دسترسی مصرف‌کنندگان به خدمات را از دیگر اهداف این شرکت عنوان کرد.

او گفت شرکتش معتقد است که کیفیت تعمیرات، رابطه مستقیمی با کیفیت قطعات مورد استفاده دارد و به همین دلیل حامی، کیفیت قطعات مورد استفاده و تعمیرات انجام شده روی دستگاه‌های معیوب را تضمین می‌کند. سلطانی ضمن اشاره به لزوم کیفیت خوب و عرضه سرویس‌های خدماتی مناسب و مطابق با استانداردهای جهانی، کسب رضایت مشتریان را از اولویت‌های اولیه شرکت حامی برشمرد. او درخصوص میزان استقبال توزیع‌کنندگان داخلی محصولات موبایل گفت: "از آنجایی که دانش و تخصص به همراه بکارگیری استانداردهای جهانی پشتوانه شرکت حامی است، خوشبختانه برندهای معتبر بازارهای داخلی موبایل نظر مساعدی نسبت به مجموعه تخصصی حامی دارند و هم‌اکنون، خدمات پس از فروش دو شرکت ایسوس موبایل و هوآوی (Huawei) به صورت انحصاری در اختیار این شرکت قرار دارد."

مدیرعامل حامی درخصوص برخورد با پرسنل خاطی گفت: "فکر می‌کنم این مهم است که ابتدا نقاط ضعف دخیل در ارتباط میان همکاران ما با مشتریان و ارباب رجوع، مشخص شود. وقتی منشا را پیدا کردیم، سعی می‌کنیم با آموزش‌های مورد نیاز، نقاط ضعف را برطرف کنیم تا ارائه بهترین خدمات از طریق ایجاد بهترین روش‌های ارتباطی مدرن با مشتریان، میسر شود." سلطانی همچنین از آمادگی شرکت حامی برای مذاکره با شرکت‌های فعال گارانتی تلفن همراه در ایران خبر داد و گفت که حامی به شبکه‌ای متشکل از 245 مرکز پشتیبانی در سرتاسر کشور مجهز است. این نشست خبری با طرح سؤال و پاسخ مدیر عامل حامی پایان یافت. لازم به ذکر است که شعبه مرکزی شرکت حامی در خیابان شهید بهشتی دایر بوده و علاوه بر شعبه مگامال شهرک اکباتان، به زودی شعبات دیگری نیز در بازار موبایل تهران، مشهد، تبریز، اصفهان و کرج افتتاح خواهند شد.

تاریخ انتشار:

22 اردیبهشت 1395

نشانی منبع: <https://www.shabakeh-mag.com/news/3357>