

تقویت برند در خودروسازی با مدیریت ارتباط با شرکا



شهرام شیرکوند-پژوهشگر و مشاور صنعت خودرو

باتوجه به گسترندگی صنایع خودروسازی در ایران، این صنعت از حیث اثرگذاری بر توسعه کسب وکار، افزایش فرصت‌های شغلی و ایجاد اشتغال پایدار، توسعه حمل‌ونقل عمومی، افزایش رفاه اجتماعی نقشی بی‌پدیل دارد. به‌جرات می‌توان گفت، توسعه‌یافتگی صنعت خودرو ایران در زمینه فناوری، کارآمدی و توانمندی برای حرکت در مسیر تولید نوآورانه، بستر توسعه صنعتی را در کشورمان فراهم می‌کند.

در صنعت خودروسازی ایران، روابط با شرکای تجاری همواره وجود داشته، اما این روابط بیشتر به‌شکل سنتی و غیرسیستماتیک بوده‌اند. اگر این ارتباطات به‌صورت مدیریت‌شده، مبتنی بر اعتماد، نوآوری و آموزش پیش بروند، خودروسازان ایران می‌توانند از یک صنعت داخلی به یک صنعت رقابت‌پذیر جهانی تبدیل شوند. ارتباط با شرکا در حقیقت یک راهبرد تجاری برای بهبود و روان‌سازی ارتباطات بین شرکت‌ها با ذی‌نفعان و سایر شرکای آنهاست و در سازمان‌ها و شرکت‌ها اهمیت راهبردی دارد. در طیف گروه‌های ذی‌نفع در بنگاه‌های اقتصادی و تولیدی، این گروه‌ها را می‌توان مشاهده کرد: مالکان (سهامداران)، مدیران، کارکنان، مشتریان، تأمین‌کنندگان، نمایندگان و توزیع‌کنندگان، دستگاه‌های ناظر بر حسن اجرای قوانین، سازمان‌های حافظ محیط‌زیست و جامعه علمی؛ بنابراین متولیان حوزه صنعت باید با هدف توسعه ارتباطات تجاری خود، با گروه‌های یادشده و به‌منظور افزایش اثربخشی و کارایی در صنعت علاوه بر مدیریت ارتباط با مشتریان، مدیریت ارتباط با شرکای تجاری نیز ایجاد کنند تا با ارتباطات نوآورانه شاهد توسعه صنعتی و تحولی عظیم در بخش ارتباطات سازمان با شرکای تجاری باشند.

مدیریت ارتباط با شرکا و ذی‌نفعان PRM (partner relationship management) یک راهبرد نوین برای بهبود همکاری‌های تجاری، افزایش بهره‌وری و ایجاد ارزش مشترک در زنجیره تأمین است. این سیستم به سازمان‌ها کمک می‌کند تا ارتباطات خود با شرکای تجاری (توزیع‌کنندگان، تأمین‌کنندگان، نمایندگان) را بهینه کنند. لذا اجرای PRM یا نظام مدیریت ارتباط با شرکا در صنعت خودروسازی ایران اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا این صنعت برپایه شبکه‌ای گسترده از ذی‌نفعان داخلی و خارجی بنا شده است.

PRM مفهومی قدرتمند است که اگر با روش درست و اصولی اجرا و نهادینه شود، قادر است پایه‌های برند را در صنعت مهمی مانند خودروسازی که نیازمند هماهنگی میان بخش‌های متعدد است، مستحکم سازد. به‌طور کلی برندسازی موفق خودرو در ایران نیازمند یک استراتژی PRM است که ثبات زنجیره تأمین، یکپارچگی تجربه نمایندگی و اعتباربخشی از طریق همکاری‌های استراتژیک را در درون خود جای دهد. برند صرفاً محصول یا خدمت نیست، بلکه شبکه گسترده‌ای از روابط است که نشان می‌دهد شرکت در برابر شرکای خود چگونه عمل می‌کند. در محیطی که ثبات تأمین قطعات همواره یک چالش مستمر محسوب می‌شود، PRM به‌عنوان یک استراتژی محوری عمل می‌کند. این نظام با ایجاد شفافیت و تعهد متقابل با تأمین‌کنندگان اصلی، علاوه بر تضمین کیفیت قطعات، مانع از اختلالات پرهزینه در خط تولید می‌گردد. از سویی نمایندگی‌های فروش و خدمات پس از فروش خودرو به‌عنوان تصویر و نماد اصلی برند با مشتریان نهایی در ارتباط و تعامل هستند. پایداری و موفقیت شرکت زمانی رقم می‌خورد که ارزش‌های مشتریان و سایر شرکای تجاری خود را بشناسیم، به آنها احترام بگذاریم و با همکاری و اعتماد متقابل فرصت‌های مشترک برای موفقیت بسازیم. مدیریت موفق ارتباط با شرکا، پایه‌ای برای اعتماد، همکاری و رشد مشترک است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند سازمان‌هایی PRM را پیاده‌سازی و اجرا کرده‌اند، ۳۰ درصد افزایش در کارایی توزیع ۲۵ درصد کاهش در هزینه‌های ارتباطی تجربه کرده‌اند.

PRM با تضمین اجرای یکپارچه فرهنگ و استانداردهای خدمات فروش و پس از فروش شرکت مادر توسط کلیه نمایندگی‌ها، تجربه‌ای قابل اعتماد برای مصرف‌کننده ایجاد کرده و سبب افزایش وفاداری مشتریان به برند می‌شود. افزون بر این، همکاری هدفمند با نهادهای دولتی و پژوهشی در چارچوب PRM، اعتبار نوآوری و توسعه بومی‌سازی را برای برند به رفغان می‌آورد. در مجموع PRM در صنعت خودروی ایران، روابط میان بخش‌های مختلف تأمین، تولید و فروش را به یک مزیت رقابتی تبدیل کرده و اعتبار برند را در شبکه شرکای تجاری ارتقا می‌دهد.

در صنعت خودروسازی، اجرای دقیق راهبردهای برندسازی و بازسازی برند نیازمند تخصص در مدیریت روابط استراتژیک است. با توجه به تمرکز بر معرفی و ترویج نظام مدیریت ارتباط با (PRM) با رویکردی استراتژیک، این سیستم به‌عنوان یک چارچوب اصلی برای تقویت برند عمل می‌کند. کاربرد این رویکرد در تقویت برندسازی خودرو به این نحو است که مدیریت ارتباط با شرکا به‌عنوان ستون اصلی برندسازی خودرویی، تمرکز را از مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) فراتر برده و روابط حیاتی شرکت با تمامی ذی‌نفعانی را که مستقیماً بر تصویر ذهنی برند تأثیرگذار هستند، مدیریت می‌کند.

بدیهی است، پیاده‌سازی یک مدل نوآورانه به‌منظور توسعه ارتباطات تجاری، مستلزم ایجاد یک ارتباط دوسویه برای پاسخگویی به ذی‌نفعان و شرکای تجاری در چارچوب ارائه خدمات موردنیاز به آنهاست، به‌نحوی که همه انتظارات شرکا برای توسعه بازار و سودآوری پوشش داده شود که در این راستا انتخاب مدل نوآورانه ارتباطات تجاری و راهبرد مناسب برای تقویت برند در خودروسازی امری ضروری است.

وزیر نفت:

«شورای عالی انرژی» تشکیل می‌شود



وزیر نفت گفت: برای تعامل بهتر بخش‌های مختلف انرژی کشور، ممکن است شورای عالی انرژی در آینده تشکیل شود.

محسن پاک‌نژاد در گفت‌وگو با مهر، در رابطه با تشکیل سازمان بهینه‌سازی و مدیریت راهبردی انرژی و نیز نوع تعامل این سازمان با وزارت نفت، اظهار کرد: تأسیس «سازمان بهینه‌سازی و مدیریت راهبردی انرژی» که ظرفیت قانونی برنامه هفتم پیشرفت را دارد، از اقدامات بسیار خوبی بوده که در سال ابتدایی دولت، تقریباً یکی دو ماه بعد از شروع کار دولت، نهایی شد. در همین راستا آقای دکتر سقاب اصفهانی نیز اخیراً معرفی شد که ایشان در این حوزه صاحب مطالعات و پیگیری‌هایی هستند. آقای رئیس‌جمهور با استناد به این تجربیات و مطالعات ایشان را منصوب کردند که قطعاً حضورشان به حل معضلاتی که در این زمینه در کشور داریم، کمک خواهد کرد.

«سازمان بهینه‌سازی مصرف سوخت» برای همراهی در ذیل «سازمان بهینه‌سازی و مدیریت راهبردی انرژی» قرار می‌گیرد.

وی افزود: سازمان بهینه‌سازی مصرف [سوخت] که یکی از شرکت‌های زیرمجموعه وزارت نفت است، عملاً در همراهی با سازمان بهینه‌سازی و مدیریت راهبردی انرژی و در ذیل آن قرار می‌گیرد و از سویی ما در وزارت نفت نیز هر کمکی لازم باشد، در تعامل با این سازمان انجام خواهیم داد.

پاک‌نژاد ادامه داد: در پاسخ به سوال دیگر خبرنگار مهر در رابطه با چارت سازمانی ارتباط وزارت نفت

وزارت نفت] دنبال می‌شده و اکنون با تأسیس سازمان بهینه‌سازی و مدیریت راهبردی انرژی، ذیل این سازمان فعالیت خواهد کرد. وزیر نفت در پاسخ به سوال دیگر خبرنگار مهر در رابطه با اینکه برای تعامل بهتر بخش‌های مختلف انرژی کشور، احتمال داد «شورای عالی انرژی» در آینده تشکیل شود. شایان ذکر است، در ۲۱ آبان امسال با صدور حکمی

با سازمان بهینه‌سازی، تصریح کرد: این انتظار نادرستی است که بگوییم وزارتخانه نفت ذیل سازمان بهینه‌سازی قرار می‌گیرد، زیرا مأموریت‌های وزارت نفت فراتر از بهینه‌سازی است و مأموریت اصلی آن، تولید نفت و گاز خام و فرآورش و نیز توزیع و فروش و صادرات آنها است؛ از طرفی باید گفت: بهینه‌سازی نیز یکی از شعب و شاخه‌های وظایفی بوده که آدر

سهیمه جدید سوخت خودروهای مونتاژی چگونه است؟

آزاد استفاده شود، نرخ بنزین با نرخ جدید محاسبه خواهد شد.

تنها یک خودرو واجد سهمیه است

همچنین، مطابق این مصوبه، اشخاص حقیقی مالک خودروهای سواری شخصی بنزین‌سوز که دارای بیش از یک خودرو باشند، تنها برای یکی از خودروهای مشمول واجد سهمیه بنزین با نرخ‌های سهمیه اول و دوم خواهند بود و سهمیه کارت سوخت شخصی سایر خودروهای تحت‌تملک آنها مشمول نرخ سوم (۵ هزار تومانی) خواهد بود و مقرر شده تا وزارت نفت و شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران از طریق سامانه دبیرط این امکان را فراهم آورند تا مالکان در بازه زمانی یک‌ماهه خودروی موردنظر خود را به‌عنوان خودروی سهمیه‌دار انتخاب کرده، اما در صورت عدم‌انتخاب خودرو توسط مالک و اگر یک مالک چند خودرو داشته باشد، وزارت نفت و شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران مجاز است یک دستگاه از خودروهای مشمول وی را به‌عنوان خودروی سهمیه‌دار تعیین کند.

وضعیت سهمیه خودروهای دوگانه‌سوز چگونه است؟

علاوه بر این، براساس مفاد این مصوبه، به‌منظور متنوع‌سازی سبد سوخت ناوگان حمل‌ونقل و کاهش انتشار آلاینده‌ها با استفاده از سوخت پاک سی‌ان‌جی (CNG) وزارت نفت شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران مکلف است در چارچوب مصوبه شورای اقتصاد نسبت به تبدیل خودروهای بنزینی به دوگانه‌سوز اقدام و همچنین میزان سهمیه با نرخ دوم خودروهای دوگانه‌سوز از ابتدای بهمن سال ۱۴۰۴ به نصف کاهش می‌یابد.

نگاهی به مصوبه

همان‌طور که گفته شد و براساس آنچه در این مصوبه آمده است؛ خودروهای دولتی، خودروهای وارداتی (خارجی) و آن دسته از

نایب رئیس کمیسیون امور داخلی:

دولت صادقانه به مردم بگوید گیر کار کجاست

به مردم خدمت صادقانه داشته باشد. دولت در این شرایط باید کاری نکند که سرمایه اجتماعی کاهش پیدا کند و مردم نسبت به قول‌هایی که داده شده ناامید شوند. حفظ این انسجام ملی شکل گرفته یک ضرورت است. هر فرد یا گروهی، فارغ از تفکر حزبی و جناحی، اگر خلاف این مسیر حرکت کند، در واقع مصداق خودروپرانگری است. همه باید ایسن را بپذیریم. البته از طرف دیگر، نظارت هم لازم است.

با مردم صادقانه صحبت کنیم

نماینده مردم پاوه و جوانرود در مجلس با‌اشاره به اینکه دولت باید با مردم صادقانه صحبت کند، خاطرنشان کرد: اگر با مردم صادقانه صحبت کنیم، مردم کاملاً می‌پذیرند که در برخی جاها مشکلات با گره‌هایی وجود دارد. مردم همواره در بزنگاه‌ها در صحنه حضور پیدا کرده و از حاکمیت، دولت و کیان ایران اسلامی دفاع کرده‌اند. وی در ادامه با تأکید بر اینکه دولت باید صادقانه تنگناها و مشکلات موجود را با مردم در میان بگذارد، خاطرنشان کرد: رئیس‌جمهوری صادقانه به مردم بگوید که گیر در کجاست که نمی‌تواند به برخی از شعارهای انتخاباتی خود عمل کند. به‌عنوان مثال در بحث سه‌نرخ کردن بنزین؛ رئیس‌جمهوری باید صحبت‌های انتخاباتی خود را مدنظر قرار دهد و با مردم صادقانه صحبت کند. باید بحث بنزین را کاملاً حل‌جای کنیم. باید شرکت‌های خودروسازی مجبور به تولید خودروهایی با مصرف سوخت پایین شوند وی در ادامه با طرح این پرسش که آیا ما توانستیم قانون واردات خودرو را درست اجرا کنیم، بیان کرد: آیا خودروهای برقی را درست وارد کردیم؟ اگر ما اینها را به‌درستی انجام دهیم، می‌توانیم به مردم بگوییم مایه‌التفاوت سوختی که باقی می‌ماند، می‌تواند صرف سرمایه‌گذاری در حوزه کاهش مصرف سوخت و توسعه خودروسازی شود. باید شرکت‌های خودروسازی مجبور شوند خودروهایی با مصرف سوخت پایین تولید کنند. نمی‌گوییم ۵ درصد؛ حداقل ۳ درصد کاهش مصرف باید محقق شود.

با تعطیلی مشکل آلودگی هوا حل نمی‌شود

نایب رئیس کمیسیون امور داخلی کشور و شوراهای با انتقاد از عدم اجرای قانون هوای پاک، افزود: اجرای این قانون نیاز به اعتبار چندانی ندارد. باید شفاف به مردم گفته شود که چرا این قانون به‌درستی اجرا



نایب رئیس کمیسیون امور داخلی کشور و شوراهای در مجلس تأکید کرد: از نگاه بنده در شرایط کنونی دولت باید صادقانه به مردم بگوید گیر کار در کجاست که نتوانسته برخی از شعارهای انتخاباتی خود و حتی برخی از قوانین مصوب را اجرایی کند. رستگار یوسفی، نماینده مردم پاوه و جوانرود در مجلس شورای اسلامی، در گفت‌وگو با ایسنا، با‌اشاره به تأکید مقام معظم رهبری بر همراهی دولت، در پاسخ به این پرسش که پیشنهاد شما به دولت برای حل مشکلات چیست، گفت: رهبر معظم انقلاب فرمایشات مبسوطی را خطاب به مردم و مسئولان داشتند. مجلس دوازدهم از زمان آغاز به کار رویکرد تعامل و همراهی با دولت را داشته است. هر لایحه‌ای که دولت درباره بودجه یا سایر بخش‌ها داشته است، مجلس تلاش کرده تا دولت را همراهی کند.

اجرای طرح کالابریک باید در اولویت دولت باشد

وی در ادامه با‌اشاره به اینکه در این شرایط بهترین و موثرترین کاری که دولت می‌تواند انجام دهد، بحث اجرای صحیح کالابریک است، اظهار کرد: دولت در این شرایط باید به معیشت مردم توجه داشته باشد. مجلس هم اعلام آمادگی کرده و تا جایی که نیاز به اصلاح قوانین باشد، این کار را انجام می‌دهد.

همه ما تأثیر وحدت و همراهی را در جنگ ۱۲روزه دیدیم

نایب رئیس کمیسیون امور داخلی کشور و شوراهای در مجلس با تأکید بر اینکه در شرایط کنونی دیدیم که وحدت و همراهی در جنگ ۱۲روزه چه نقشی داشت، تصریح کرد: همه ما دیدیم که وحدت و همراهی در جنگ تحمیلی ۱۲روزه چه تأثیری در پیروزی ما در این جنگ نابرابر گذاشت. الان هم همین اتحاد مقدسی که شکل گرفته، انسجامی است که یک ضرورت به‌شمار می‌آید؛ بین تمام قوا و هم بین مردم و مسئولان این انسجام باید تحکیم شود.

دولت نباید به‌نحوی عمل کند که مردم از قول‌های آن ناامید شوند

وی در ادامه با‌اشاره به اینکه تنها راه گذر از مشکلات همین هم‌افزایی، وحدت، تعامل و خدمت صادقانه است، گفت: دولت باید در این شرایط

خودروهایی که نوشماره یا صفر کیلومتر (خودرویی که تازه از کارخانه بیرون آمده باشد) هستند یا اخیراً ثبت شده‌اند، مشمول سهمیه اول و دوم یارانه‌ای بنزین نمی‌شوند و بنزین ۱۰۰۶۰ لیتری با نرخ اول و دوم به آنها تعلق نمی‌گیرد و در نتیجه، تعداد زیادی از خودروها به‌ویژه خودروهای جدید، خارجی و خودروهای دولتی، از نرخ اول و دوم استفاده نمی‌کنند.

طبق آنچه گفته‌شده، دولت با اجرای این مصوبه قصد دارد تا با مدیریت مصرف سوخت از کاهش هدررفت و همچنین قاچاق سوخت جلوگیری کند تا مصرف بی‌رویه کاهش پیدا کند و اگر این سیاست به‌درستی اجرا شود، می‌تواند منجر به صرفه‌جویی در مصرف سوخت و کاهش قاچاق سوخت شود.

تکلیف خودروهای مونتاژی چیست؟

با این حال نکته‌ای که در اینجا باید به آن اشاره داشت، مربوط به مالکان خودروهای صفر کیلومتر داخلی است که هیچ‌گونه سهمیه با نرخ اول و دوم یعنی هزار و ۵۰۰ تومانی و ۳ هزار تومانی به آنها تعلق نمی‌گیرد.

برای مثال، اگر شخصی پس از سال‌ها پس‌انداز برای نخستین‌بار اقدام به خرید خودرو داخلی کند و یک خودرو صفر کیلومتر خریداری کند، سهمیه بنزین وی با نرخ سوم یعنی ۵ هزار تومانی خواهد بود و این به حالی است؛ کسانی که از خودروهای مونتاژی (مونتاژ داخل) چند میلیارد تومانی استفاده می‌کنند، از آنجایی که در مصوبه فوق، هیچ اشاره‌ای به خودروهای مونتاژی نشده است، مشمول استفاده از سهمیه اول و دوم خواهند بود و به‌عبارتی در گروه خودروهای معمولی قرار می‌گیرند و تنها در صورتی که نوشماره یا صفر کیلومتر باشند، سهمیه اول و دوم به آنها تعلق نمی‌گیرد.

نمی‌شود. الان ۴ روز است که مملکت تعطیل است؛ تهران تعطیل است. آیا با تعطیلی مشکل حل می‌شود؟ امکان ندارد. سری به خیابان‌ها بزنید؛ وضعیت مشخص است.

با کار فرهنگی و اجتماعی می‌توان بسیاری از مشکلات را حل کرد

وی افزود: طرح زوج و فرد از ۳۰: ۳۰: صبح ۳۰: ۲۰ شب براساس پلاک انجام می‌شود، اما خداوکیلی سری به بازار بنزیم، می‌بینیم که شرایط چگونه است. دولت باید به میدان بیاید. هزینه‌های غیرضروری باید کاهش یابد. اصلاح ساختاری باید عملیاتی شود و خیلی از موارد دیگر باید مدنظر قرار گیرد. اجرای بسیاری از قوانین ما نیاز به بودجه ندارد؛ با یک کار فرهنگی و اجتماعی می‌توان بسیاری از مشکلات را حل کرد.

مردم حرف صادقانه را می‌پذیرند

یوسفی در پاسخ به این پرسش که پیشنهاد شما به دولت چیست، گفت: دولت باید صادقانه به مردم بگوید کجا مشکل داشته و نتوانسته اجرا کند. در جاهایی که نیاز به اصلاح قانون است، مجلس همراهی می‌کند. مردم ما خیلی فهیم هستند. اگر صادقانه با آنها صحبت کنیم، می‌فهمند که گیر کار در کجا است.

نایب با موضع‌گیری علیه دولت آب به آسیاب دشمن ریخت

وی در ادامه با‌اشاره به ضرورت محور قرار دادن منافع ملی در شرایط کنونی کشور، خاطرنشان کرد: توصیه‌های اول به خودم و سپس به دوستان، چه از جناح خودم و چه از جناح‌های دیگر، این است که در شرایط کنونی مهم‌ترین موضوع منافع ملی است؛ منافع ملی بر هر چیز ارجحیت دارد. خدایی‌نکرده موضع‌گیری‌ها و صحبت‌هایی که درباره دولت مطرح می‌شود؛ نباید آب به آسیاب دشمن بریزد.

دولت باید در مقام اجرا به مجلس پاسخگو باشد

یوسفی با‌اشاره به اینکه آنچه از مجلس بیرون می‌آید، باید صدای همدلی، وحدت و تعامل با دولت باشد، گفت: متقابلاً دولت نیز باید نسبت به مجلس همین روحیه را داشته باشد. تعامل واقعی بین دولت و مجلس مهم است. این‌طور نباشد که مجلس نهایت تعامل را داشته باشد، اما دولت در مقام پاسخگویی و اجرا، پاسخگو نباشد؛ این تعامل یک‌طرفه، نتیجه‌ای در بر ندارد.