

KTL

HYUNDAI

خبیرنامه KTL

سال دوم

مهر ۱۴۰۳

شماره ۱۴



امروزه در بازار کسب و کار خدمات پس از فروش خودرو توجه شایانی به مفهوم ارتباطات بین فراهم کننده خدمات و مشتریان شده است. آنچه حائز اهمیت است برقراری ارتباطاتی با کیفیت با مشتریان به منظور ارتقاء کیفیت ذهنی ادراک شده آنان از خدمت می باشد که این امر به نوبه خود سبب ایجاد وفاداری در مشتریان خواهد شد. کیفیت رابطه با مشتریان می تواند بر عواملی چندگانه همچون کیفیت ذهنی ادراک شده و وفاداری مشتریان موثر بوده و می تواند سبب کسب مزیت رقابتی برای شرکت های خودرویی بخصوص در بخش خدمات پس از فروش گردد. در بررسی تأثیر غیرمستقیم، نتایج تحقیقات بازاریابی نشان دهنده اثر معنادار و مثبت کیفیت رابطه با مشتری از طریق کیفیت ادراک شده بر وفاداری است.

همکاران ما در شرکت KTL نیز در تمام شبکه نمایندگی های مجاز و بخش های ستاد و بویژه واحد امور مشتریان با تمرکز بر ارتقای رضایت مندی و وفاداری همه ذینفعان طبق استانداردهای موجود شرکت کرمان موتور و هیوندای و آموزش های برنامه ریزی شده ، همواره بهبود مستمر را در این حوزه در راهبردهای خود داشته و این مسیر را تا پایداری ادامه می دهند .

مجید بخشایش
مدیر عامل

در جهت ایجاد راه ارتباطی برای به اشتراک گذاری اخبار شرکت KTL و شبکه نمایندگان، معرفی و استفاده از تجربیات نمایندگان و کارشناسان برتر شبکه خدمات پس از فروش و همچنین اعلام اهداف و برنامه‌های ماهیانه، سالیانه و نهایتاً کمک در افزایش سطح اطلاعات و دانش تجاری و فنی، بر آن شدیم که در قالب مجموعه پیشرو که خبرنامه الکترونیکی به صورت دوره‌ای تهیه و به حضور ارسال خواهد شد، مطالبی را ارائه نماییم.

امید است که این خبرنامه الکترونیکی مورد توجه همکاران و نمایندگی‌های محترم قرار گرفته و با ارائه نظرات و پیشنهادهای ارزشمند خود ما را در تهیه شماره‌های آتی این مجموعه یاری رسانند.

ارتباط با ما

Bakhtiyari@ktl-co.com

مدیر شایسته

رهبری و مدیریت از محرکه های مهم اقتصادی می باشد، نقشی که مدیر در جامعه دارد می تواند تاثیر بسزایی بر جامعه و بهبود اقتصاد کشور داشته باشد ولی در بازارهای اقتصادی امروز کشور، وقوع شوک های اقتصادی در بازار ارز، سهام، مسکن، خودرو، طلا و افزایش سرسام آور هزینه های زندگی، نشان دهنده این هست که برخی از سیاست های کلان و خرد تولیدی و اقتصادی کشور، بر پایه رفاه اجتماعی و سودمندی جامعه نبوده و اقتصاد پایدار را به ارمغان نمی آورد بلکه در اثر ضعف و یا فقدان در دانش و تجربه برخی از مدیران و مسئولان و عدم صحیح مدیریت منابع موجود، بوده است که سبب گردیده تا اقشار وسیعی از جامعه در فشار تورم و گرانی ناشی از آن گرفتار شوند.

از سویی دیگر اجرای برنامه ها و سیاست های

تدوین و ابلاغ گردیده تولیدی و اقتصادی توسط مدیران صورت می‌گیرد بنابراین، نقش مدیران در مهار این تورم ایجاد شده و رشد تولید با کیفیت انکارناپذیر است. به همان شکل که، رهبران و مدیران کارآمد و تعالی محور و شایسته، این مهارت و توانمندی را دارند تا با افزایش تولید، بهبود کیفیت محصولات و خدمات و کنترل تقاضا، تورم را کنترل و تنظیم نمایند مدیران ناکارآمد، ضعیف و رانتهی، این زمینه را به وجود می‌آورند تا با تصمیمات غیرکارشناسی، بازار و قیمت کالا و خدمات و ... را در تله اقتصادی گرفتار سازند.

میتوان گفت کشور نیاز به مدیران شایسته دارد و در انتخاب و گزینش مدیران تعالی محور و شایسته، دانش، مهارت، توانایی، عدالت، تجربه به همراه واژه هایی مانند نوآوری، سرفصل های انگیزشی، ارزش ها، مسئولیت های اجتماعی، حاکمیت شرکتی، پایداری و کنترل صحیح و به موقع شرایط، پیش مقدمه این شایستگی است.

تایماز سید مصطفایی
مشاور عالی مدیر عامل



اخبار



اخبار کرمان خودرو

حضور خانواده کرمان موتور در نمایشگاه خودروی تبریز

KTIL



HYUNDAI

اخبار هیوندای

ربات X-ble MEX

گروه هیوندای موتور استفاده از ربات توانبخشی راه رفتن "X-ble Medical Exoskeleton (X-ble MEX)" خود را برای کمک به بهبودی سربازان مجروح با انتشار کمپین جدیدی به نمایش گذاشت. نام X-ble MEX ترکیبی از برند ربات پوشیدنی گروه "X-ble" و اسکلت بیرونی پزشکی است.

A medical wearable robot for assisting gait rehabilitation

X-ble MEX Medical EXoskeleton

'X-ble' is Hyundai Robotics Lab's wearable robot brand, combining the letter 'X,' representing the infinite potential of robotics technology, and the suffix 'able,' meaning anything can be made into reality.



20kg
Weight



1.2km/h
Max. walking speed



25cm
Max. stair height

Equipped with an IMU* sensor that prevents falls while walking

*Inertial Measurement Unit

160 - 190cm
Adjustable frame to fit body size

Lightweight battery run time 1h 30m

(Weight 85kg, Walking speed 0.75km/h)



Safety design to handle loads up to 100kg

Robotics LAB

"X-ble MEX" که توسط هیوندای به بیمارستان مرکزی نیروهای مسلح اهدا شد، یک ربات توانبخشی پزشکی پیشرفته است که توسط آزمایشگاه رباتیک این گروه ساخته شده است.



این ربات که با هدف بازسازی عضلات پایین ساخته شده است، از طریق یک سیستم کنترل محرک، به بیماران کمک می کند تا با قدرت لازم برای حفظ تعادل، به طور مستقل حرکت کنند. همچنین از اقدامات مختلفی مانند نشستن، ایستادن، راه رفتن، چرخش و بالا رفتن از پله ها پشتیبانی می کند که کارایی درمان را تا حد زیادی افزایش داده و می تواند به بیماران در مسیر توانبخشی انگیزه دهد.



روایت این ویدیو توسط جی هون لی، یک چهره ملی ارائه شده است که پس از توانبخشی به دلیل آسیب دیدگی در طول خدمت سربازی، مدال برنز هاکی روی یخ را در پارالمپیک زمستانی پیونگ چانگ 2018 به دست آورد. این طولانی ترین و تنهاترین سفر 10 متری بود که پس از آسیب بدنی تجربه کرده بود.



غلامرضا قهرمان زاده
سرپرست شبکه نمایندگی های مجاز

ریشه نام گذاری خودروهای هیوندای



هیوندای معمولاً در نام‌گذاری مدل‌های خودروهای خود از ترکیبی از لغات الهام‌گرفته از زبان‌های مختلف و مفاهیم فرهنگی و نمادین استفاده می‌کند. این نام‌ها اغلب به ارزش‌ها، ویژگی‌ها و بازار هدف هر مدل اشاره دارند. در ادامه به ریشه‌ها و معانی نام مدل‌های معروف هیوندای می‌پردازیم:

النترا (Elantra)

ریشه: از واژه‌ی انگلیسی "Elan" به معنای شور و نشاط و انرژی گرفته شده است.

مفهوم: نام النترا حس پویایی و هیجان را به مخاطب القا می‌کند.

سانتافه (Santa Fe)

ریشه: نام شهر سانتافه در ایالت نیومکزیکو در آمریکا.

مفهوم: انتخاب این نام به معنای الهام از آزادی و طبیعت وسیع آمریکاست.

توسان (Tucson)

ریشه: از نام شهر توسان در ایالت آریزونا آمریکا گرفته شده است.

مفهوم: نام توسان به حس ماجراجویی و سفر اشاره دارد.

سوناتا (Sonata)

ریشه: از کلمه‌ی موسیقایی ایتالیایی "سونات" که نوعی فرم موسیقی کلاسیک است.

مفهوم: سوناتا حس ظرافت، هماهنگی و پیچیدگی را به مخاطب القا می‌کند و به خودرو جلوه‌ای لوکس و متین می‌بخشد.

آزرا (Azera)

ریشه: ممکن است از کلمه‌ی ایتالیایی "Azzurra" به معنای آبی الهام گرفته شده باشد.

مفهوم: انتخاب این نام برای خودروهایی با ظاهری زیبا و ویژگی‌های مجلل است که به مشتریان احساس آرامش و تجمل می‌بخشد.

کونا (Kona)

ریشه: از منطقه‌ای به همین نام در هاوایی گرفته شده است.

مفهوم: این نام حس سفر، اکتشاف و فعالیت در طبیعت را تداعی می‌کند.

اکسنت (Accent)

ریشه: واژه‌ی انگلیسی "Accent" به معنای تأکید یا برجسته‌سازی.

مفهوم: هیوندای این نام را انتخاب کرده تا به نوعی به ظرافت و ویژگی‌های برجسته‌ی این خودرو اشاره کند.

کرتا (Creta)

ریشه: برگرفته از جزیره‌ی کرت (Crete) در یونان.
مفهوم: این نام حس استحکام، پایداری و الهام از فرهنگ و تاریخ یونانی را تداعی می‌کند.



میلاذ مفید

حضور شرکت KTL در نمایشگاه خودرو تبریز



دور دوم کمپین هیوندای من با حضور مدیران و همکاران شرکت کرمان موتور در محل تعمیرگاه مرکزی برگزار شد

KTL



HYUNDAI

نتایج لیگ مشاوران سرویس هیوندای شرکت KTL در فصل پاییز

مهر ماه

 KTL

 KME  HYUNDAI

SCL

لیگ پذیرشگران

نام نمایندگی	کد نمایندگی	شهر	مشاور سرویس
شرکت شتاب خودرو گیل	۲۰۴	رشت	معصومه رنجی
کوشیار	۲۹۱	قزوین	سارا سلطانی
مرادی	۳۱۸	تهران	شیوا مرادی
ایوبی یزدی	۹۵۱	یزد	مهدیه ضیائی

Service Advisor Competition League

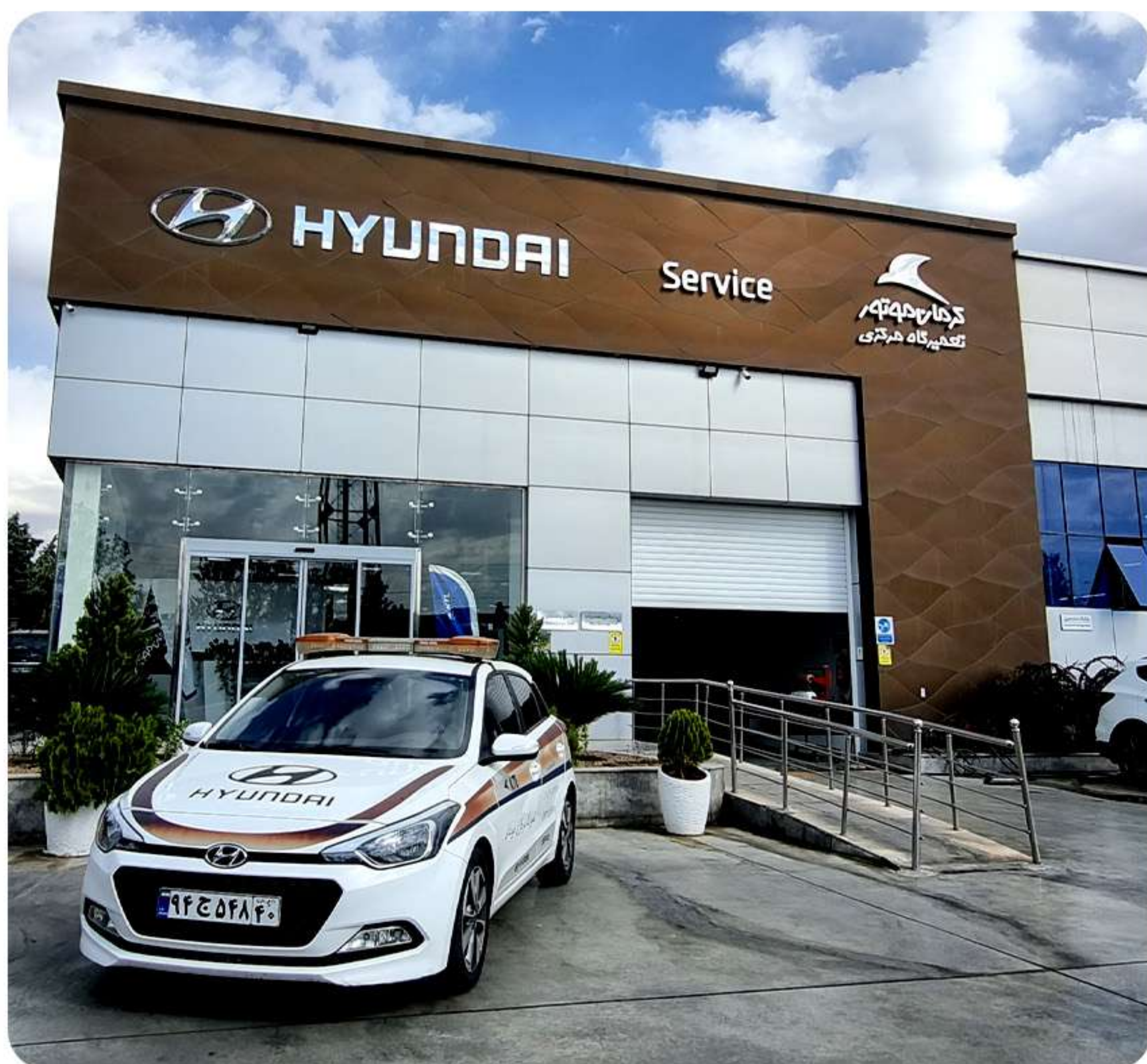
 HYUNDAI

KTL

مالک محترم خودروی هیوندای

در پی جعل عنوان امداد خودرو کرمان موتور توسط برخی افراد سودجو به اطلاع می‌رساند خدمات امداد خودروهای هیوندای در سراسر کشور فقط توسط شرکت KTL (زیرمجموعه شرکت کرمان موتور) ارائه گردیده و خواهشمند است جهت دریافت خدمات امدادی صرفاً از طریق تماس با امداد کرمان موتور به شماره ۰۲۱-۴۲۷۲۴ و یا واحد امور مشتریان شرکت KTL اقدام نمایید .

KTL



HYUNDAI

دیپارتمان



HYUNDAI

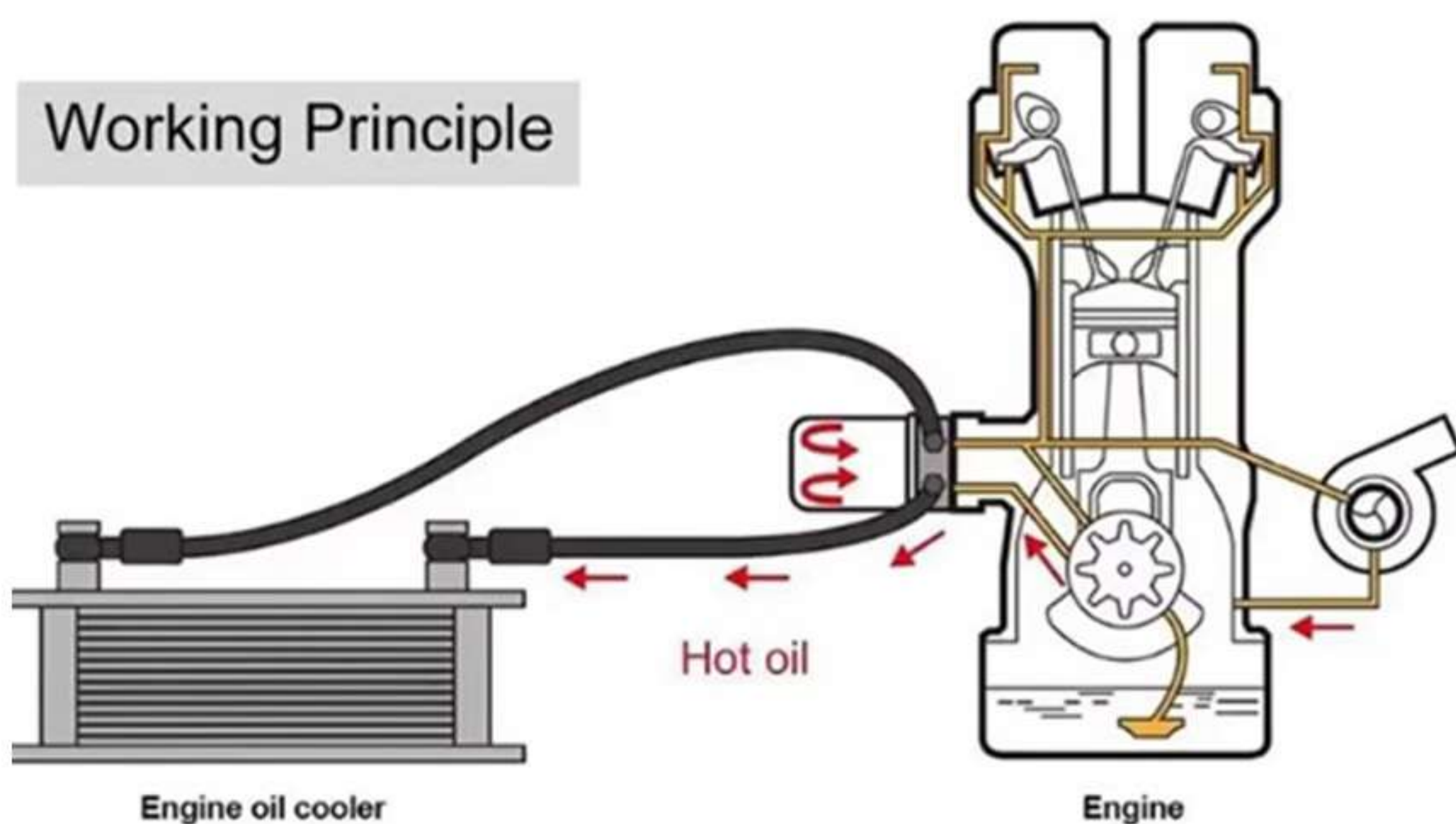




خنک کننده روغن موتور (OIL COOLER)

کنترل دمای موتور اتومبیل و جذب گرمای اضافی آن از اهمیت بالایی برخوردار است و به عملکرد بهینه و افزایش طول عمر موتور کمک بسیاری می‌کند. خنک کننده روغن موتور یکی از قطعات حیاتی و کاربردی در سیستم روانکاری موتور اتومبیل است که برای حذف حرارت اضافی موتورهای احتراق داخلی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

این قطعه در حقیقت یک مبدل حرارتی است که روغن موتور از داخل آن عبور داده می شود و به کمک یک مایع خنک کننده (معمولا آب) دمای آن کاهش می یابد. به زبان ساده تر، پمپ خنک کننده، مایع خنک کننده را به مبدل حرارتی انتقال می دهد تا دمای روغن کاهش پیدا کند. در نهایت، روغن موتور که دمای مناسب خود را بدست آورده است، مجدداً به موتور ارسال می شود تا موتور در دمای مناسب خود کار کند.





انواع خنک کننده روغن موتور

برای دسته بندی خنک کننده روغن موتور می توان آن را با دو دسته کلی معرفی کرد.

خنک کننده روغن به آب

این نوع از خنک کننده روغن موتور، با عبور از درون لوله ها و تماس با یک مایع خنک کننده که معمولا آب می باشد باعث کاهش دمای موتور خودرو می شود. معمولا خنک کننده روغن خودروهای هیوندای از این نوع می باشد.

خنک کننده روغن به هوا

همانطور که از نامش پیداست این نوع از خنک کننده ها از طریق عبور جریان هوا از رادیاتور مربوطه، روغن موتور را خنک می کند.



خنک کننده روغن موتور اصلی

شما می توانید خنک کننده روغن موتور اصلی و مناسب خودرو های هیوندای را از طریق تعمیرگاه مرکزی و سایر نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL) تهیه و یا جهت تایید اصالت آن با واحد قطعات شرکت KTL تماس حاصل نمایید.

فریدون رسولی زنوز
کارشناس ارشد فروش قطعات



مف سنسور



موتورهای احتراق داخلی برای عملکرد صحیح به هوا و سوخت با نسبت دقیق نیاز دارند. این نسبت برای داشتن احتراق دقیق و عملکرد بهینه موتور بسیار مهم است.

در سالهای دور، تنها ابزاری که ترکیب هوا و سوخت موتور را کنترل می‌کرد، کاربراتور بود. اما با اختراع واحدهای کنترل موتور (ECU)، تقریباً همه چیز تغییر کرد. این واحدها برای اندازه گیری جریان هوا از حسگرهای جریان هوای جرمی یا مف سنسور (MAF) استفاده می‌کنند.

سنسور MAF چیست و چرا عملکرد درست آن اهمیت دارد؟

مف سنسور که به آن فلومتر هوا نیز گفته می‌شود، نقش حیاتی در خودرو شما ایفا می‌کند. این حسگر میزان (جرم) هوای ورودی به موتور درون سوز را اندازه‌گیری می‌کند.

واحد کنترل موتور یا همان ایسیو بر اساس این اطلاعات لحظه‌ای، میزان جرم سوخت مورد نیاز برای حفظ تعادل بین هوا و سوخت را تخمین می‌زند. همچنین، چگالی هوا با تغییرات دما، فشار، رطوبت و غیره تغییر می‌کند. اینجاست که سنسور MAF دوباره به کار می‌آید. آن‌ها در مقایسه با حسگرهای جریان حجمی، دقت بیشتری در اندازه‌گیری میزان هوای ورودی به هر سیلندر موتور دارند و اطلاعات دقیق‌تری به ایسیو ارسال می‌کنند.

نشانه‌های خرابی سنسور MAF

- ۱- خاموش شدن موتور هنگام شتاب‌گیری
- ۲- کارکرد موتور به صورت غنی یا فقیر از سوخت
- ۳- لرزش و بد کار کردن مو
- ۴- دور آرام ناپایدار
- ۵- انتشار دود سیاه از اگزوز
- ۶- مشکل در استارت خوردن و روشن نشدن موتور
- ۷- مصرف سوخت بالا



مجید قدس

مسئول آموزش شبکه نمایندگی های مجاز شرکت KTL

واحد آموزش شبکه نمایندگی های مجاز

مطابق با نیاز سنجی آموزشی و تقویم آموزشی
تدوین گردیده سال 1403 ، دوره های آموزشی
مهر ماه ، طبق لیست زیر برای کارشناسان فنی
و تکنسین های شبکه نمایندگی مجاز
شرکت KTL برگزار شد

۱- فناوری موتور ، حسگرها و عملگرها

۲- فناوری شاسی ، حسگرها و عملگرها

۳- فناوری برق بدنه ، حسگرها و عملگرها

۴- نظام آراستگی و ایمنی انبار

۵- الزامات ایزو ۱۰۰۰۲-۱۰۰۰۴

۶- دوره آموزشی ارتباط موثر با مشتری در نمایندگی هویک



The image shows a dark blue rectangular box with rounded corners. On the left side, there is a large green speech bubble containing the ISO logo (International Organization for Standardization). On the right side, the ISQI ACADEMY logo is displayed, featuring a graduation cap icon above the text 'ISQI ACADEMY'. Below the ISQI ACADEMY logo, the text 'دوره' (Course) is written in white. Underneath that, the text 'آشنایی با الزامات استاندارد' (Introduction to standard requirements) is written in white. At the bottom, the numbers '۱۰۰۰۴ و ۱۰۰۰۲' (10004 and 10002) are written in white.



ملیکا عبداللهیان

کارشناس آموزش شبکه نمایندگی های مجاز شرکت KTL

واحد آموزش ستاد

طبق برنامه ریزی آموزشی جهت ستاد شرکت
KTL دوره های زیر برگزار گردید

کاربرد هوش مصنوعی در شرکت های خودرویی



ISO 9001



HYUNDAI

سحر مهاجرانی
مسئول آموزش ستاد



بازاریابی و روابط عمومی

روابط عمومی چیست؟

روابط عمومی به انگلیسی Public Relations یا به اختصار PR نامیده می‌شود و به ارتباطات سازمان با جامعه اشاره دارد. در بعضی منابع، حتی ارتباط با کارکنان هم جزو PR دسته‌بندی می‌شود. در سازمان‌های بزرگ ممکن است چند صد نفر مشغول فعالیت باشند؛ در نتیجه مدیر زمان کافی برای برقراری ارتباط با همه آن‌ها ندارد و از بخش روابط عمومی برای ایجاد ارتباط و برطرف کردن مشکلات کارکنان کمک می‌گیرد.



ارتباطات عمومی سازمان چهار رکن اصلی دارد که عبارتند از:

۱. پیدا کردن مشکلات مشتریان و مخاطبان برند
۲. حل مشکلات
۳. اعلام اقداماتی که برای حل مشکلات انجام شده، به مخاطبان
۴. بررسی تأثیر حل مشکلات و تغییراتی که ایجاد شده روی مخاطبان

تعریف روابط عمومی

تعریف روابط عمومی از نظر هرکس متفاوت است؛ در ادامه به سه تعریفی که به شما کمک می‌کند فعالیت‌های این بخش از سازمان را بهتر درک کنید، اشاره می‌کنیم.

- یک ارتباط مبتنی بر استراتژی بین برندها و مردم که برای هر دو طرف سودمند است.
- وجهه یک برند که باید به صورت شفاف و بی‌پرده به مردم نمایان شود.
- روابط عمومی تجارت از طریق قانع کردن مردم است.

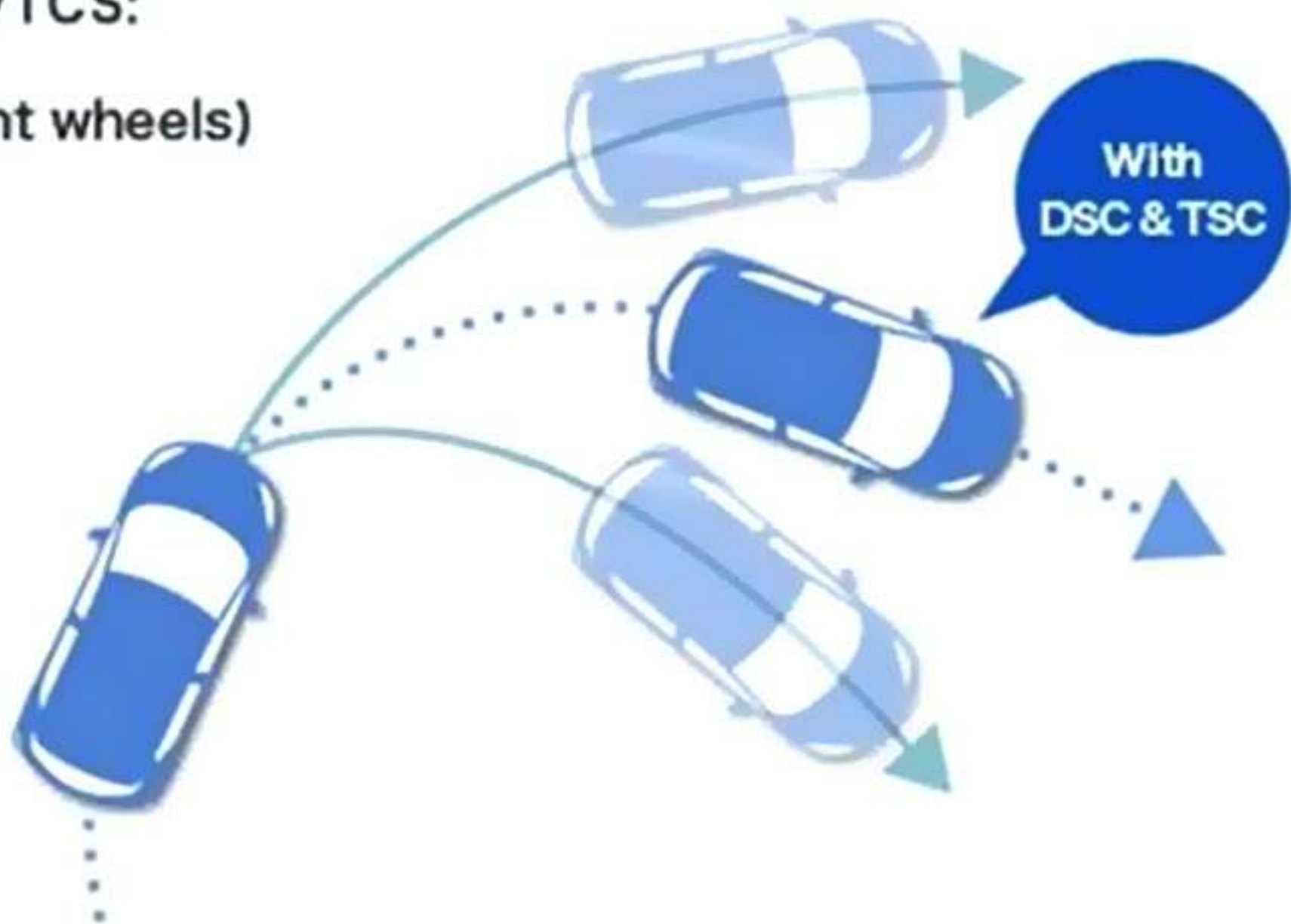


نسرين بختيارى
کارشناس روابط عمومی

سیستم کنترل کشش یا TCS (Traction Control System)

یکی از اجزای مهم سیستم‌های ایمنی خودروهای مدرن است که به منظور افزایش کنترل و پایداری خودرو در شرایط لغزش و کمبود چسبندگی طراحی شده است. این سیستم با استفاده از سنسورها و فناوری‌های پیشرفته، سرعت چرخ‌ها را مانیتور کرده و در صورت تشخیص لغزش، اقدامات مناسبی را انجام می‌دهد تا از لغزش بیشتر جلوگیری کند.

Without DSC/TCS:
Understeer
(skidding front wheels)



عملکرد TCS به این صورت است که اگر سنسورهای سیستم تشخیص دهند که یکی از چرخ‌ها نسبت به دیگر چرخ‌ها سریع‌تر می‌چرخد (نشانه‌ای از لغزش)، به طور خودکار ترمز آن چرخ را فعال می‌کند یا نیروی موتور را کاهش می‌دهد. این کار باعث می‌شود تا چرخ لغزنده به چسبندگی مجدد بازگردد و خودرو به مسیر خود بازگردد. در نتیجه، خطر لغزش و خروج از جاده یا تصادف به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد.



تفاوت اصلی سیستم کنترل کشش با سیستم
ABS (Anti-lock Braking System)

در این است که ABS هنگام ترمزگیری از قفل شدن چرخ‌ها جلوگیری می‌کند، در حالی که TCS به طور فعال در شرایط رانندگی معمولی نیز از لغزش چرخ‌ها جلوگیری می‌کند.

این سیستم به ویژه در جاده‌های لغزنده و شرایط آب و هوایی نامساعد بسیار مفید است و به راننده کمک می‌کند تا کنترل بهتری بر خودرو داشته باشد. به طور کلی، TCS یکی از فناوری‌های مهم در افزایش ایمنی خودرو و کاهش تصادفات به شمار می‌رود.



مسعود پرویز
مسئول پشتیبانی



تعمیرگاه مرکزی

رضایت مشتری



رضا شربت اوغلی

ساکن تهران

تولید کننده قطعات خودرو

متولد سال ۱۳۵۱

خودرو سانتافه

جناب آقای رضا شربت اوغلی متولد سال ۱۳۵۱ ساکن محدوده میرداماد تولید کننده قطعات خودرو مالک خودروی سانتافه از مشتریان تعمیرگاه مرکزی می باشند . ایشان توسط یکی از مدیران شرکت هیوندای با تعمیرگاه مرکزی آشنا شدند .

طبق اظهارات ایشان از تعمیرگاه مرکزی و از کادر بسیار عالی و مجرب و نظم حاکم در فضای تعمیرگاه بسیار راضی بوده و تعمیرگاه مرکزی را منظم ترین مجموعه تعمیرگاهی که تا الان مراجعه کرده اند میبینند و ادامه دادند که من به همه ی دوستان هیوندای سوآرم قطعا تعمیرگاه مرکزی را معرفی خواهم نمود و از روزی که به این نمایندگی مراجعه کردم تمامی کار خودرو ام را در این مجموعه انجام دادم و از تکنسین و پرسنل خوب این مجموعه سپاسگزارم.

رضایت مشتری



امین مهدی خواه

ساکن تهران

فوق لیسانس

کارمند بانک

متولد سال ۱۳۶۶

خودرو سوناتا

من در کمپین هیوندای شرکت کرده ام و از این کلاس بسیار راضی و خوشنودم.

تا به حال برای گرفتن خدمات به نمایندگی مرکزی نرفته بودم و تصورم این بود که از لحاظ مکانی و لوکیشن از من دور و خوش مسیر نباشد اما زمانی که برای کلاس هیوندای من شرکت کردم و تجربه شیرین آن روز برایم رقم خورد تصمیم گرفتم برای هر کار خودرویی ام به آنجا مراجعه کنم، راجع به کلاس کمپین هیوندای من میتوانم از زمان و روز بسیار خوبی که انتخاب شده بود ۴ ساعت زمان بسیار مفید و پرمحتوا و مسائل کاربردی و مهم مثل فیلتر روغن، اساتید بسیار عالی در محیطی بسیار ایده آل، فضای بسیار خوب، تکنسین عالی و نظم حاکم در آنجا نام برد.

در آخر از برگزار کننده این کلاس ها بسیار تشکر می کنم .

HYUNDAI



سمانه عرب

کارشناس امور مشتریان



تهیه و تنظیم :

روابط عمومی شرکت KTL

همکاران این شماره :

تایماز سید مصطفائی

غلامرضا قهرمان زاده

میلاذ مفید

مجید قدس

فریدون رسولی زنوز

مسعود پرویز

نسرین بختیاری

محسن آریایی فخر

سمانه عرب

ملیکا عبداللهیان

طراح گرافیک : نسرین بختیاری

كرمان خودرو
تجارت بين المللى
و پشتيبانى



 Negin Complex, Nakhil Blvd., 16th Km of Lashgari
Road, Tehran – Iran

 021- 91007778

 KTL_company

 Kerman Khodro Trading & Logistics (KTL)

 www.ktl-co.com