



لقطة جماعية للفائزين في استطلاع «سيرفس هيرو» للعام 2012

«إيكيا» الأفضل في قطاع الأثاث و«مرسيدس بنز» في قطاع وكلاء السيارات الجديدة و«ماكدونالدز» في مطاعم الوجبات السريعة «الوطني» أفضل بنك تجاري في خدمة العملاء لـ 2012 حسب «سيرفس هيرو»

فيما سجل مقياسا السعر مقابل القيمة ومركز الاتصال على أدنى مؤشرات.

أما على مستوى التقسيم الديموغرافي للكوييت وبشكل عام، ساءل الرجال الكوييتون بين سنن 30 و40 عاما هم الأقل رضاء عن المنتجات والخدمات التي يحصلون عليها، فيما أن النساء العربيات وبالأخص اللواتي تفوق أعمارهن الـ 50 عاما هن الأسهل إرضاء.

وأشارت إلى أنه وعلى الرغم من ارتفاع درجة الرضاء في مؤشر «سيرفس هيرو لرضا المستهلكين» هذا العام، وجد «سيرفس هيرو» أن ولاء المستهلكين قد انخفض بتغيير 0,01 نقطة من عشرة ولكنه انحدر بدرجة كبيرة لبعض الفئات. وكما في العام السابق، سجلت فئة الكوييتين أقل مستوى ولاء من الخدمات حيث بلغ مؤشر هذه الفئة 7,12 نقاط، وتليها فئة الرجال التي حصلت على 7,45 نقاط، ومن ثم فئة المستهلكين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 عاما والتي سجلت 7,52 نقاط.

من ناحية فئات المستهلكين الأكثر ولاء للشركات عامة، فقد أظهرت النتائج من جديد أن فئة النساء هي الأكثر ولاء بمؤشر بلغ 8,02 نقاط، وتليها فئة العرب التي سجلت 7,84 نقاط وفئة المستهلكين الذين تفوق أعمارهم الخمسين عاما التي سجلت 7,74 نقاط من عشر.

المجلس الاستشاري

ويشرف على مؤشر «سيرفس هيرو» مجلس استشاري حيادي مكون هذا العام من الشركاء الأكاديميين إضافة إلى عدد من المهنيين المرموقين من المؤسسات الرائدة. ولم تكن أي من الشركات أو المؤسسات العضوة في المجلس الاستشاري على صلة بشكل مباشر أو غير مباشر بالاستفتاء.

وقام المجلس الاستشاري بدوره كلجنة خبراء محايدة بضمان موضوعية وسلامة وحيدة عملية جمع وتقييم وتحليل النتائج.

ويتضمن المجلس الاستشاري كلا من: د.كارول روس من «الجامعة الأميركية في الكويت»، وسعد الشهران من «الكلية الاستراتيجية في الكويت»، ود.حسن الصادي من «جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا»، عبدالمجيد الشطي، الرئيس السابق لمجلس إدارة «البنك التجاري الكويتي»، ودر.أنهولد لايشنقوس، الشريك الأول والمدير المفوض لدى مجموعة الاستشارات «بوسطن كونسلتنج جروب»، ونعمان سيهجال، رئيس العمليات في «شركة نور الاستثمارية»، يان باقي، الرئيس التنفيذي لشركة «جلف ميرجر».

● أحمد مغربي



وليد الخشتي يتسلم جائزة شركة زين الفائزة بجائزة أفضل شركة اتصالات



أحمد ابوالهدى وممثلو شركة هوندا يتسلمون جائزة أفضل مراكز خدمة السيارات ما بعد البيع



ممثلو مطعم ميس الغانم خلال تسلمهم جائزة المطاعم غير الرسمية

مستوى رضا العملاء ارتفع 0,03 نقطة إلى 7,7 نقاط من أصل عشر نقاط، وقد دفع ارتفاع مؤشر «سيرفس هيرو لرضا المستهلكين» ارتفاعا في مؤشرات 12 قطاعا خدمتيا من أصل 15 قطاعا يتم التصويت عليها، حيث حصدت قطاعات المطاعم غير الرسمية والمقاهي والملابس الأثاث أعلى مؤشرات، فيما أعلى مؤشرات رضا المستهلكين

● في المركز الثاني: ماكدونالدز. في المركز الثالث: أميركان إيجل.

الشركات المحلية

وأظهرت نتائج التصويت عبر «سيرفس هيرو» أن من الشركات الرائدة في قطاعها، ثمان هي شركات محلية بينما الثماني الأخرى هي شركات عالمية. وبيئت نتائج التصويت أن



عبدالمجيد الشطي ود.حسن الصادي وفاتن أبوغزالة خلال تسليم ممثلي «الوطني» جائزة أفضل بنك تجاري في الكويت



عادل الشمالي يتسلم جائزة «إيكيا - الكويت» الفائزة بجائزة أفضل شركة أثاث



«ماكدونالدز» تتسلم جائزة أفضل مطاعم الوجبات السريعة

● شركات الاتصالات: زين. وكلاء السيارات الجديدة: مرسيدس بنز. مراكز خدمة السيارات ما بعد البيع: هوندا. متاجر التسوق للوازم المنزل: كارفور. أما الشركات التي تصدرت كل الشركات الأخرى في الكويت هذا العام فهي: مسزودو خدمات الإنترنت: كيمز.

● الأثاث: إيكيا. ● شركات الطيران العربية الإقليمية: الخطوط القطرية. ● البنوك التجارية: بنك الكويت الوطني. ● البنوك الإسلامية: بنك بوبيان. ● المستشفيات: رويال حياة. ● الإلكترونيات: يوريكا. ● مسزودو خدمات الإنترنت: كيمز.

● المطاعم غير الرسمية: ميس الغانم. ● المطاعم الفاخرة: مطعم ساكورا الياباني. ● التجزئة للملابس: أميركان إيجل.

الشركات التي حصلت على أعلى مؤشر لرضا المستهلكين في قطاعها بحسب تصويت المستهلكين لعام 2011 مقارنة بالعام 2010

قطاع «سيرفس هيرو»	أفضل شركة في خدمة العملاء 2011	عدد الشركات في كل قطاع
المقاهي	كاريبو كوفي	19
مطاعم الوجبات السريعة	ماكدونالدز	26
المطاعم غير الرسمية	ميس الغانم	71
المطاعم الفاخرة	مطعم ساكورا الياباني	22
التجزئة للملابس	أميركان إيجل	63
الأثاث	إيكيا	13
شركات الطيران العربية الإقليمية	الخطوط القطرية	16
البنوك التجارية	البنك الوطني الكويتي	5
البنوك الإسلامية	بنك بوبيان	4
المستشفيات	رويال حياة	10
الإلكترونيات	يوريكا	9
مزودو خدمات الإنترنت	كيمز	8
شركات الاتصالات	زين	3
وكلاء السيارات الجديدة	مرسيدس بنز	36
مراكز خدمة السيارات ما بعد البيع	هوندا	34
متاجر التسوق للوازم المنزل*	كارفور	7
إجمالي عدد الشركات		346



التوجيهي متوسطا عددا من مسؤولي البنك

«بوبيان» أفضل بنك إسلامي في خدمة العملاء

إستراتيجيته الجديدة التي أطلقها قبل عامين أصبح يركز أكثر على خدمة العملاء التي يعتبرها أساس النجاح الذي يسعى إلى تحقيقه جنبا إلى جنب مع تميزه في مستوى الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية والتمويلية التي يطرحها بالتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية. وأكد البنك أن إتقان العمل وإتقان الخدمة يعتبر الركيزة الأساسية لخدمة العملاء لاسيما مع ما حققه خلال عامين من ارتفاع حصته السوقية وما يصبو إليه من تحقيق المزيد خلال الفترة المقبلة. وقال البنك: إن أبرز ما يميز الجائزة أنها جاءت من مؤسسة مشهود لها بالكفاءة والخبرة والحيدة إلى جانب كونها كانت نتاج لدراسات واستطلاعات رأي واستبيان شمل شريحة كبيرة من العملاء من مختلف الشرائح في الكويت بالإضافة إلى وجودنا في المنافسة مع مؤسسات عربية لها تاريخها وخبراتها الطويلة.

حقق بنك بوبيان للعام الثاني على التوالي انجازا رفيع المستوى بحصوله على ثقة العملاء الذين منحوه جائزة أفضل بنك إسلامي في الكويت في خدمة العملاء لعام 2011 والتي اعتمدت نتائجها على استطلاعات الرأي شملت أكثر من 10 آلاف مستهلك وأشرفت عليها مؤسسة سيرفس هيرو. وتسلم الجائزة في الاحتفال كلا من مدير عام مجموعة الخدمات المصرفية في بنك بوبيان عبدالله النجران التوجيهي والمدير التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة وديع حيدر وذلك بحضور عدد من مسؤولي البنك. وقال البنك في بيان صحفي: إن تحقيقه للجائزة للعام الثاني على التوالي يؤكد مدى الثقة التي بات البنك يتمتع بها خاصة وأن الجائزة تعتمد بمؤشر هام وهو رضا المستهلكين الذي يعتبر دائما التحدي الأصعب بالنسبة لأي مؤسسة أو جهة تعمل في مجال خدمة العملاء. وأضاف أنه ومنذ بدء تنفيذ