

للعام الثاني على التوالي ومن خلال مستوى رضا العملاء بالكويت بحسب «سيرفيس هيرو» «البشر والكاظمي مرسيديس - بنز».. الأفضل في تجربة شراء سيارة جديدة



«وكيمز» الأولى كأفضل مزود خدمة إنترنت في الكويت للعام الثاني على التوالي

بالاستفتاء. وقام المجلس الاستشاري بدوره كلجنة خبراء محايدة بضمان موضوعية وسلامة وحداية عملية جمع وتقييم وتحليل النتائج. ويتضمن المجلس الاستشاري كلا من: دكارول روس من «الجامعة الأميركية في الكويت»، وسعد الشهران من «الكلية الأسترالية في الكويت»، ودحسن الصادي من «جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا»، والرئيس السابق لمجلس إدارة «البنك التجاري الكويتي» عبدالمجيد الشطي، والشريك الأول والمدير المفوض لدى مجموعة الاستثمارات «بوسطن كونستلنت جروب» د.رائهولد لايشنفوس، ورئيس العمليات في «شركة نور الاستثمارية» نعمان سيهجال، والرئيس التنفيذي لشركة «جلف ميرجر» يان بافي.

المشاركة في هذا الاستفتاء، فإن التقييم الذي يقومون به يحدد مؤشر الخدمة الذي يساعد الشركة على تحسين مستوى خدماتها بحسب التقييم الذي حصلت عليه ومقارنة بتقييمات الشركات المنافسة، الأمر الذي يساهم في رفع مستوى الخدمات عامة في الكويت مع الوقت، كما توجه الصولة بالشكر العميق لكل من عملاء كيمز الأوفياء وشركة سرفيس هيرو لهذا الانجاز الرائع، والتعهد بالارتقاء بالخدمة أكثر وأكثر والمفاجآت السارة في الأيام القريبية المقبلة. وأظهرت النتائج أن العملاء كانوا أكثر رضاء من مستوى الخدمات التي يقدمها كيمز مقارنة بالشركات الأخرى. وتضمن مؤشر «سيرفيس هيرو» وقد حصل مقياسي موقع الشركة وسلوك الموظفين على أعلى مؤشرات لرضا العملاء. ويعتمد استفتاء مؤشر «سيرفيس هيرو» على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية العملاء الذين شاركوا فيه ويتبع أسس ومعايير علمية وضعتها المؤسسة الأوروبية للبحث التسويقي الـ «إيزومار» (ESOMAR) التي تقوم بإرساء معايير البحث التسويقي والتي تتبع مناهج صارمة لإجراء الاستفتاءات وتحليل نتائجها والإعلان عن مخرجاتها. ويشرف على مؤشر «سيرفيس 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

أعلنت شركة كيمز للانترنت عن حصولها على الجائزة الأولى كأفضل مزود خدمة انترنت في الكويت للسنة الثانية على التوالي بحسب إحصاءات مؤشر شركة سيرفيس هيرو للدراسات الميدانية الذي أقيم في فندق ميسوني مؤخرا. وقد أظهر مؤشر «سيرفيس هيرو لرضا المستهلكين» هذا العام أن شركة «كيمز» حافظت على صدارتها للعام الثاني على التوالي حيث حصلت هذه الشركة من جديد على أعلى مستويات رضا المستهلكين مقارنة بالشركات الثماني المنافسة لها. واعتمد المؤشر على تصويت العملاء في الكويت خلال استفتاء إلكتروني امتد على ثلاثة أشهر، جمع خلالها أكثر من 13,000 صوت من العملاء مباشرة، ويتم مراجعة جميع الأصوات قبل الأخذ بنتائجها لضمان صحة التصويت وموضوعية النتائج. وقام العملاء بتقييم الشركات بناء على توقعاتهم من مستوى خدمة الشركة قبل تجربتها، ومستوى رضائهم عنها بعد تجربتها، وذلك بتحديد علامة من 10 نقاط في ثمانية معايير وهي: الثقة بالمنتج، سرعة الخدمة، جودة المنتج، السعر مقابل القيمة، موقع الشركة، سلوك الموظفين، مركز الاتصال، والموقع الإلكتروني. وقال الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب للشركة خليفة الصولة: «إنه لشرف لنا أن نحصل على هذه الجائزة كدليل على مدى اهتمامنا بعملائنا، ونعد عملائنا الكرام بالمثابرة على الحفاظ على هذه الثقة التي منحونا إياها». كما شكر الصولة جميع العملاء الذين قاموا بالتعبير عن آرائهم



مايكل رويله وأشرف تميم يتسلمان الجائزة

الكويت هي مؤشر سنوي مستقل لمستوى اقتناع العملاء بناء على تصويتهم، فقد تم عمل استفتاء عبر الانترنت بداية من شهر أكتوبر 2011 حتى ديسمبر 2011، وتعتمد نتيجة التصويت للنقاط المسجلة على مدى من 1 حتى 10 مقياس مع أعلى نقاط في المقياس العاشر، وقد قام العملاء بالتصويت على العلامة المحتملة لأعلى مستوى في الرضا وعلى مستوى العلامة أمام العلامات الأخرى حسب أفضلية الخدمات المقدمة.

ثقة العملاء في مرسيديس - بنز وفي الخدمة المقدمة لهم بل إنها تضعف من مسؤولياتنا تجاه توقعات العملاء من أجل الوصول إلى أقصى درجات الرضا، فمن أهم مفاتيح النجاح التي تميزنا في هذا السوق التنافسي عن أمتنا هذه الساعاتي غامرة أن نقدم علامات السيارات الأخرى هو تجدينا لأشمل تجربة للعملاء في إطار استكمالنا لميزة التفوق الخاصة بعلامة مرسيديس - بنز، لذا فنحن نبذل قصارى جهدنا لتقديم الأفضل يوميا». يذكر أن سيرفيس هيرو في

منصة التكريم لتسلم الجائزة. ويهذه المناسبة التي المدير العام لشركة البشر والكاظمي مايكل رويله كلمته التي قال فيها: «بالنيابة عن جميع موظفينا الأتقاء في فريق العمل الخاص بالشركة فإن سعادتني غامرة أن أتسلم هذه الجائزة، وأني أقدم بجزيل الشكر إلى جميع عملائنا ولتقتهم المستمرة في شركتنا وعلامتنا التجارية مرسيديس - بنز». واستطرد قائلا: «إن تسلّم هذه الجائزة للمرة الثانية لا يؤكد فقط



تصويت العملاء منح سيارات مرسيديس العلامة الكاملة



جائزة «البشر والكاظمي مرسيديس - بنز»



خليفة الصولة

سامو فار للسجاد والتحف تطلق مجموعة Rug Star العجمية



بعد النجاح الكبير لماركة Rug Star الألمانية للسجاد المودرن بالكويت في محلات سامو فار - سجاد وحف أمضى السيد يورجن المزم مصمم ماركة Rug Star بضعة أيام بالكويت يتعمق في ثقافتها وشعبها وعلق قائلاً أنه لاحظ أن الشعب الكويتي أحب الشكل الحديث للسجاد لكونه شعب يواكب أحدث الموضة والأزياء على الدوام مع حفاظة على تقاليده.



وحفاظاً على هذه التقاليد ومع إصرار السيد حيدر الهندي مؤسس مجموعة سامو فار - سجاد وحف بالكويت على دمج النقشات الشرقية بطريقة Rug Star المودرن فتم إبتكار مجموعة Rug Star العجمية. بمعرض خاص لدى محلات سامو فار بجمع التلال هي الجسر الذي يربط عراقة نسج السجاد العجمي والشرقي بالفن الحديث.



«أودي» تكريم مستشار مبيعاتها كأفضل مستشار لـ 2011

شركة فؤاد الغانم وأولاده للسيارات، لي بويل، ومدير مبيعات الأفراد والشركات روبير جزييني بتكريم أحمد فتح الله في حفل أقيم بهذه المناسبة. وبهذه المناسبة قال مدير عام شركة فؤاد الغانم وأولاده للسيارات، لي بويل: «يعكس تفوق أحمد فتح الله مستوى الجهد والتفاني الذي يبذله في سبيل ضمان رضا العملاء». من جانبه، قال مدير مبيعات الأفراد والشركات روبير جزييني: «أتوقع من أحمد استمرار تحقيق مستويات أعلى في المبيعات للسنة الجارية».



فتح الله محرمًا من قبل كل من لويل وجزييني

أعلنت أودي الكويت، ممثلة بشركة فؤاد الغانم وأولاده للسيارات، عن تسجيل مستشار مبيعاتها أحمد فتح الله كأفضل مستشار للمبيعات لعام 2011 أقر كسره لحاجز نتائج المبيعات التي سبق له أن سجلها خلال عامي 2010 و2011 على التوالي. الجدير بالذكر أن فتح الله من أوائل مستشاري المبيعات الذين تم تاهيلهم من قبل أودي في الشرق الأوسط خلال عام 2011. ويعتبر الأول بين فريق مبيعات أودي الكويت في تحقيق أكبر عدد مبيعات لسيارات أودي الجديدة. وقد قام كل من مدير عام

«مجموعة الخليج» أطلقت حملة صيانة لشاحنات «فوتون»



قص شريط إطلاق الحملة

فوتون على الطرق بالإضافة إلى تدريب السائقين على أعلى مستوى في التعامل مع شاحناتهم في حالات الطوارئ. وخلال الحملة تم تقديم مجموعة من خدمات الصيانة التي شملت الفحص والتشخيص المجاني الكامل، وتبديل زيت وفلتر المحرك إضافة إلى فلتر الهواء مجاناً، وتقديم خدمات الصيانة والإصلاح، بالإضافة إلى تقديم النصائح الفنية والمعلومات المفيدة. وتمتلك شاحنات فوتون اليوم سمعة وشهرة عالمية مرموقة وتنتشر في كثير من دول العالم حيث ينتج منها أكثر من 650 ألف شاحنة سنوياً، فهي تمثل فخر الصناعة

أعلنت مجموعة الخليج التجارية، إحدى الشركات التابعة لمجموعة الملا والوكلاء الحصريون لشاحنات فوتون في الكويت، أنه انطلاقاً من الدعم المتواصل الذي تقدمه لعملائها من أصحاب أساطيل السيارات التجارية، فقد نظمت المجموعة حملة صيانة خاصة لشاحنات فوتون بحضور فريق عمل ميداني ومهندسي خدمة متخصصين من شركة فوتون في الصين، وذلك بهدف تقديم الدعم الكامل وتزويد العملاء بالمعلومات الفنية والإرشادات حول كيفية إجراء الخدمة لشاحناتهم والحفاظ عليها.

وقالت «مجموعة الخليج» في بيان صحافي إن الحملة التي تم تنظيمها في الفترة من 21 ديسمبر 2011 حتى 22 يناير 2012 تحت شعار «فوتون» قادم إليك، حققت نجاحاً باهراً ولافتاً حيث شهدت حضور عدد كبير من عملاء شاحنات فوتون في الكويت والذين اثنوا بدورهم على هذه المبادرة والجهد المبذول من فريق الخدمة الذي قدم بدوره كل الدعم المطلوب. وأشارت المجموعة إلى أن هذه الحملة تأتي ضمن استراتيجيات خدمة العملاء والتي من ضمن أحد أهدافها الرئيسية هو ضمان الصيانة السليمة والسلامة لشاحنات