

«أميركان إيجل» و«بوتري بارن» و«دين أند ديلوكا» «سيرفس هيرو»: ثلاث علامات تجارية تابعة لـ «الشايح» نالت رضا المتسوقين في الكويت

POTTERY BARN DEAN & DELUCA

PURVEYORS OF FINE FOOD

العملاء وتقديم أفضل الخدمات لضمان تامين كل متطلبات زبائننا.

وأضافت بالقول «شركة محمد حمود الشايح تعمل بشكل مستمر لضمان حصول كل زبون يقوم بزيارة أي من محلات أو معارض العلامات التجارية التابعة لها على انطباق إيجابي يعكس الاهتمام الذي توليه الشركة في مجال خدمة الزبائن. ومن أجل ذلك فنحن نقوم بتطبيق برامج تدريب وتقييم خاصة بالشركة مثل: المشتري المجهول ومركز الاتصال لمساعدة الزبائن على الرقم 1821212 التي نقوم من خلالها بتقييم أداء العاملين في مختلف المحل التجارية، والحرص على تلبية كافة احتياجات الزبائن، ونحن سعداء اليوم إذ نرى أن هناك تطابقاً بين النتائج التي نحصل عليها باستمرار من خلال الشركة مع نتائج الاستبيان المستقل الذي أجرته مؤسسة سيرفس هيرو».



AMERICAN EAGLE OUTFITTERS

العلامات التجارية

الفائزة حصلت

على عدة جوائز

لتفوقها في مجال

خدمة العملاء

وخدمة العملاء

حصلت كل من العلامات التجارية «أميركان إيجل» و«بوتري بارن» و«دين أند ديلوكا»، التابعة لشركة محمد حمود الشايح، على عدة جوائز وذلك تقديراً من المستهلكين لجودة الأداء وارتفاع مستوى خدمة العملاء التي تقدمها هذه الوكالات العالمية لعملائها.

وتم الاحتفال بهذه الإنجازات في حفل تكريم أقيم مؤخراً للإشادة بإنجازات عدد من الشركات الرائدة في مجال خدمة العملاء في قطاعي تجارة التجزئة والخدمات في الكويت، وذلك عقب الإعلان عن نتائج استفتاء لأراء أكثر من 13000 من المستهلكين في الكويت أجرته مؤسسة «سيرفس هيرو» المستقلة لقياس درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها الشركات في مختلف القطاعات.

وبحسب نتائج التصويت التي وردت في تقرير مؤسسة «سيرفس هيرو» لعام 2011، حصلت علامة «أميركان إيجل» وتفوقز» على المركز الأول ضمن تصنيف الألبسة الجاهزة والإكسسوارات في قطاع تجارة التجزئة، بينما حصلت العلامة التجارية نفسها على المركز الثالث على مستوى الكويت ضمن جميع القطاعات الأخرى، وذلك ضمن منافسة شملت ما يزيد على 300 علامة تجارية أخرى لديها تمثيل تجاري في أسواق الكويت المختلفة.

كما حصلت كل من محلات «دين أند ديلوكا» ومعارض «بوتري بارن» التابعة أيضاً



تعتبر سيارة «شيروكو R» أقوى موديل صنعتته فولكس واجن من هذه السلسلة حتى الآن، وهي أحدث سيارة تنضم لأسطول فولكس واجن في الشرق الأوسط وذلك بعد أن تم الكشف عنها خلال معرض دبي الدولي للسيارات 2011.

وتقوم سيارة شيروكو R بالمزج بين القوة والأداء العالي والتحكم السلس ومتعة القيادة، كل ذلك في سيارة رياضية رائعة.

وعلق المدير العام لفولكس واجن الشرق الأوسط، شيفان ميكا: «بعد النجاح الساحق الذي حققته سيارة شيروكو R خلال فعاليات معرض دبي الدولي للسيارات 2011، أنا سعيد بالإعلان عن توافر السيارة في أسواق الشرق الأوسط، إن شيروكو من أكثر سياراتنا نجاحاً في فئة الكوبية، وهي الآن تحمل شعار R العريق بكل ما يحمله من مواصفات قياسية ستجعل من هذه السيارة شريكاً رياضياً ذا استهلاك اقتصادي للوقود للقيادة بشكل يومي على الطرقات بالإضافة إلى حلبة السباق».

واختتم ميكا حديثه بالقول: «نحن نتطلع لتقديم هذه السيارة لعملائنا وتحقيق النجاح نفسه الذي شهدناه في أسواق أخرى. هذه أكثر سياراتنا رياضياً حتى الآن وستناسب كلا من العائلات والتحفيزيين الذين يبحثون عن سيارة كوبية رائعة». وتتمتع السيارة بأداء عال جداً من خلال

محرك ومسننات دوران رائعة وشكل خارجي مستقل والعديد من المواصفات الأكثر حصرية. كما تتمتع السيارة بعدد من المواصفات القياسية مثل قفل تفاضلي XDS على المحور الأمامي الذي يعطي الحد الأقصى من السحب وتجربة قيادة لا مثيل لها. محرك TSI بـ4 أسطوانات مشحون وهو نفسه المستخدم في سيارات Scirocco R-Cup السباقية.

و كما هو الحال في المحركات ذات تقنية TSI، فإن الفئة R المستخدمة في الشيروكو تجمع ما بين كفاءة الحرق المباشر وقوة الشحن كما أن نظام الاستهلاك نفسه مصمم كنظام دقي ثنائي، وتمتد أنابيب العادم البيضوية المصنوعة من الكروم من منتصف الصدمات، وأحد على كل جانب، يميناً ويساراً.

وعند استخدام الغيار الخامس، فإن السيارة شيروكو R التي لا يتجاوز وزنها 1,344 كغ تحتاج بالكاد إلى 5.8 ثوان للوصول فوراً من 0 إلى 120 كم/س. كما يمكنها قطع مسافة 1,000 متر خلال 25.6 ثانية.

أما السرعة القصوى فتصل إلى 250 كم/س (بمعدل 6,320 دورة في الدقيقة)، وكما هي الحال غالباً مع السيارات ذات علبة تروس مزودة القابض، فإن المكاسب في الأداء الديناميكي (والراحة) لا تكون بأي حال من الأحوال على حساب الكفاءة في الوقود أو الانبعاث.



«هوندا» الأفضل في مراكز خدمة السيارات خلال 2011



عمر وحمد القاضي يتسلما جائزة هوندا من «سيرفس هيرو»

أعلنت شركة «المطوع والقاضي - هوندا» عن حصولها على ثقة العملاء والتي تكلفت بجائزة أفضل وكيل سيارات في مراكز خدمة خلال عام 2011، وذلك وفقاً لمؤشر «سيرفس هيرو» لرضا المستهلكين. وقد تم الاعتماد على التصويت الإلكتروني للمستهلكين لاختيار أفضل الشركات من بين إجمالي الشركات المشاركة والبالغ عددها 346 شركة تغطي 17 قطاعاً مختلفاً من بينها قطاع السيارات والذي شمل 34 ماركة من أشهر ماركات السيارات في الكويت.

وقد تقدمت «هوندا» على هذه العلامات بفضل ما تقدمه شركة المطوع والقاضي من خدمات تفوق توقع العملاء، حيث تسلم الجائزة ممثلاً شركة هوندا في الحفل من كل: عمر القاضي وحمد القاضي.

ويعد تفوق «هوندا» على 34 من علامات السيارات الأخرى دليلًا على التزامها بالعمل المتواصل بحسب مؤشر «سيرفس هيرو» ويؤكد هذا الإنجاز الكبير رسوخ علاقة الثقة بين «هوندا» وعملائها الذين عبروا عن أرائهم بما تقدمه الشركة من خدمات متميزة في مراكز خدمة هوندا في الشويخ والأحمدي والتي تعمل 12 ساعة يومياً حيث يتم استقبال جميع

لها من قبل جميع عملائها بالعمى الافتراضي الأطول وبأسعارها المناسبة جداً، والمتوفرة في كل الأوقات وفي جميع مراكز الخدمة لضمان راحة وقت العميل والحرص على تسليمه سيارته بالوقت المطلوب وعدم تعطيل أعماله.

وقد استطاعت مراكز خدمة مابعد البيع لشركة (هوندا - المطوع والقاضي) أن تحصل على أفضل تقييم للمستهلكين عن مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المعايير الثمانية الموضوعية في الاستفتاء وهي: الثقة بالمنتج - سرعة الخدمة - جودة المنتج - السعر مقابل القيمة - موقع الشركة، سلوك الموظفين - مركز الاتصال - الموقع الإلكتروني، هذه المعايير التي تعتبر من أهم ركائز نجاح تطويرها وتحسين مستوياتها البشرية والتقنية لتضمن تقديم أفضل الخدمات لعملائها ولتستمر في بناء علاقة الثقة معهم لأنهم يستحقون الأفضل دائماً.

العملاء من دون مواعيد مسبقة وبشكل ترتيب، حيث يتميز مستشارو الخدمة في «هوندا» بابتسامتهم الدائمة وبالخبرة الكبيرة، والذين يقومون بتجهيز جميع قطع الغيار المطلوبة قبل البدء بالعمل انطلاقاً من الحرص على وقت العميل مع تقديم النصح له بالشكل الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات وأفضل النتائج، إذ يتم إنجاز أعمال الصيانة في أوقات قياسية وبدقة متناهية وعلى أيدي مجموعة من الفنيين المدربين تدريباً عالياً ومستمرًا من خلال الدورات التدريبية المتتالية لمستشاري الخدمة لضمان تقديم أفضل خدمة للعملاء.

ولأن «هوندا» حرصت على راحة عملائها فقد خصصت صالات منفصلة للرجال وأخرى للسيدات مع تزويدها بالإنترنت لإنجاز بعض الأعمال أثناء فترة الانتظار.

ومن عوامل ثقة المستهلكين بـ «هوندا» التزامها بمواعيد الصيانة الدورية للسيارات وتوفرها لقطع الغيار الأصلية والمشهود



جائزة أفضل وكيل في مراكز الخدمة بالكويت إلى «هوندا»

«دار الكوثر» تطلق حملة «هلا بالعقار في فبراير»

حملتها «هلا بالعقار في فبراير»، وهي عبارة عن تملك قطعة أرض مغربية بإسقاط ميسرة. وبين ديناراً ومن دون مقدم أو دفعة أخيرة بعدما لاقت تلك الأراضي استحساناً كبيراً من المستثمرين العقاريين في الكويت.

وأشار م. الصفار إلى أن العرض يشمل حزمة أراضٍ وبسوكات بالكامل وهي عبارة عن أراضٍ سكنية وصناعية وتجارية، وتصل المساحات من 500 متر إلى 5000 متر مربع. ولفت إلى أن الأقساط الخاصة بالمشروع تصل إلى 3 سنوات من دون أي فائدة ما يتيح للمواطن



م. أيوب الصفار

أعلنت شركة دار الكوثر العقارية، إحدى شركات المجموعة الخليجية للتنمية والاستثمار، عن طرحها حزمة مشاريع جديدة ومميزة ضمن حملتها الخاصة بالإعجاب الوطنية «هلا بالعقار في فبراير» للعالم الثالث على التوالي، ومنها مشاريع عقارية في الأردن وهي عبارة عن مجموعة أراضٍ يصل عددها إلى 300 قطعة أرض بقيمة إجمالية تصل إلى مليوني دينار.

وقال نائب المدير العام في الشركة م. أيوب الصفار في تصريح صحافي أن الشركة أطلقت فرصة جديدة ضمن

المجلة الاقتصادية

البيان

مجلة مالية اقتصادية اجتماعية

العدد 483 • السنة الواحدة والأربعون • شباط (فبراير) 2012
AL BAYAN ECONOMIC • Issue N° 483 • 41 Year • FEBRUARY 2012

مونيخ ري MUNICH RE

٢٠١١ السنة الأسواء
في تاريخ التأمين

قادة وعلما المصارف
الاسلامية شاركوا في مؤتمر
عمان الاول للتمويل
والصيرفة الاسلامية - مسقط

نصف مليون عميل بنصرني
في مصر لا يسدون نفقات
بطاقات الائتمان

مستشار خادم الحرمين:
التأمين بتمتية التجاري
والتطواني يعطي المؤمن له
الامان والازدهار

جرائم المستشفيات
تنوالت وتتكاثر
وتحصد الآلاف من المرضى

مرفأ بيروت دخل قائمة الموانئ المئة الاولى في العالم

Lebanon Head Office
Beirut - Badaro Area
Sami El Solh Boulevard
Rahal Building - 6th Floor
P.O.Box: 11-1510
Riad El Solh 11072080
Phone: +961 1 396805
Fax: +961 1 396417

Algeria: + 33 1 40590912
+ 213 7 95127003
Bahrain: + 973 3 6635320
+ 962 795915667
Egypt: + 966 55 8846200
+ 966 50 8633500
France: + 33 1 40502222
Jordan: + 962 795915667
Kuwait: + 965 97714789
Oman: + 968 98932551
Qatar: +974 5 062495
Saudi Arabia: + 966 55 8846200
+ 966 50 8633500
Sudan: + 249 910 443322
Syria: + 963 11 6667102
+ 963 11 6626670
+ 963 96 8499784
Tunisia: + 216 26431222
United Arab Emirates: + 971 50 7594858
+ 971 50 9637944
Yemen: + 967 715 266954

www.albayanmagazine.com | info@albayanmagazine.com