

## في استطلاع J. D. Power لعام 2012 عملاء «مرسيدس - بنز» هم أكثر العملاء رضا وثقة بسياراتهم



شوتوتجارت: فازت مرسيدس - بنز بأول أربعة مراكز حسب أحدث الاستطلاعات عن مستوى رضا قاندي السيارات حيث قامت واحدة من أشهر الشركات العالمية في الأبحاث وهي شركة J. D. Power، وفازت مرسيدس - بنز الفئة A والفئة C والفئة E بالمراكز الأولى في قطاعاتها وبالإضافة إلى ذلك حصلت مرسيدس - بنز على المركز الأول في الاستطلاع متقدمة على جميع علامات السيارات الأخرى، وذلك يوضح رضا عملاء مرسيدس - بنز عن علامتهم وثقتهم بها مقارنة بعملاء العلامات الأخرى، وفي الوقت نفسه حصلت مرسيدس - بنز على أعلى نسبة أصوات كاقصى علامة في استطلاع ADAC AutoMarX.

وقد تم عمل استطلاع الرضا الملكي السيارات (VOSSM) بشركة J. D. Power لعام 2012 بناء على فكرة أن مالك المركبة يعرف أكثر عن مدى قوتها وضعفها، وكجزء من الاستطلاع قام حوالي 14,296 سائق في ألمانيا بالرد على الاستطلاع عبر الإنترنت لتقييم الجودة ومدى الثقة لسياراتهم التي قادوها لمدة سنتين فضلاً عن ذلك فهناك نقاط تتم إضافتها للخدمة وتكاليف الملكية وإلى أي مدى يعتقدون أن سياراتهم جذابة، وبناء على الردود المستلمة يقوم باحثو السوق بعمل قائمة شاملة لتلك السيارات التي تحصل على أعلى مستويات الرضا متضمنة 79 موديل من

والتكنولوجيا المهمة وأعلى مستويات المتعة في القيادة، وكنيجة لذلك فإننا نطمئن أن تستمر علامة مرسيدس - بنز عند أعلى مستويات الرضا لدى عملائنا.

ويتم استطلاع الرضا الملكي السيارات عن طريق شركة J. D. Power الأمريكية والتي تقع في لوس أنجلوس وتعتبر دليلاً مهماً للعملاء.

أقوى علامات السيارات

أيضا حافظت مرسيدس - بنز على تصدرها بالمركز الأول في أحدث استطلاع من ADAC AutoMarX والذي يحدد أقوى علامات السيارات في ألمانيا حيث تصدرت مرسيدس - بنز بأنظمة الحماية التحذيرية والفعالة بالإضافة إلى الانبعاثات المنخفضة لغاز ثاني أكسيد الكربون CO2 عند أفضل أداء

في جميع موديلاتها. تقوم ADAC بعمل استطلاع AutoMarX لتقييم الأداء وقوة السيارة في سوق السيارات الألمانية وذلك منذ عام 2011 والاستطلاع مبني على جوانب منفصلة منها صورة العلامة وقوة السوق ورضا العملاء وقوة المنتج وكفاءته البيئية ومستويات السلامة.

25 مصنعا في 8 قطاعات، وفي 4 من تلك القطاعات حصلت مرسيدس - بنز على المركز الأول:

- تقدمت مرسيدس - بنز على جميع العلامات لتؤكد تصدرها في قطاع «الاستطلاع العام عن رضا مالكي السيارات».
- سيارة الفئة A تفوقت بأعلى الدرجات في قطاع «الفئة الصغيرة».
- حافظت سيارة الفئة C على تصدرها للمرة الثالثة على التوالي في قطاع «الحجم المتوسط للفئات الممتازة».
- سيارة مرسيدس - بنز الفئة E بتحديثاتها تصدرت جميع السيارات المنافسة وحصلت على أعلى نسبة لرضا العملاء في قطاع «السيارات الفاخرة لرجال الأعمال» تماما كالعالم الماضي.

وبهذه المناسبة قال يواكيم شيمدت رئيس قسم المبيعات والتسويق وعضو مجلس إدارة شركة مرسيدس - بنز: يسعدنا أننا حافظنا مرة أخرى على المركز الأول في استطلاع J. D. Power لعام 2012، وهدفنا في المستقبل أن نستمر في وضع أعلى المقاييس ليس فقط في الجودة والخدمة والتوافق البيئي ولكن أيضا تصميماتنا الرائعة



## «مصرف الراجحي» يواصل استبدال بطاقات الصرف الآلي



يواصل مصرف الراجحي فرع الكويت استبدال بطاقات الصرف الآلي ببطاقات مطورة ومزودة بشرائح ذكية أكثر أمانا من مثيلتها السابقة وذات قدرة أكبر على استيعاب الخدمات المصرفية بشكل أشمل. وتكمل هذه الخطوة الهادفة إلى تقديم خدمات مصرفية أكثر مرونة ومسيرة لواقع التطور التقني والتكنولوجي في القطاع المصرفي، التحديثات الدورية التي يجريها المصرف على خدماته الإلكترونية المانحة للعملاء قدرات فائقة على إنهاء إجراء تعاملاتهم المالية إلكترونياً بشكل يوفر الوقت والجهد، حيث يعتبر المصرف من أوائل المصارف المبادرة إلى مسابقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدام مخرجاتها في تسريع العمل المصرفي، وتوفير خدمات للعملاء أكثر تميزاً وتلبي تطلعاتهم. هذا ما أكدته مدير أول الأعمال المصرفية للأفراد حميد السلطان قائلاً: «إن تغيير بطاقات الصرف الآلي يأتي ضمن إستراتيجية تطوير الأداء والاستجابة إلى رغبة شريحة كبيرة من العملاء، كما أنه يعد نقلة نوعية في تقدم المصرف بإيجابية وبخطوات ثابتة باتجاه زيادة القطاع المصرفي نحو طرح خدمات على درجة عالية من التطور وتواكب الخدمات الإلكترونية الأخرى الداعمة للأداء في مجال المصارف التكنولوجية».

وقال السلطان: «إن بطاقة الصرف الآلي الجديدة أكثر سهولة في الاستخدام وتضيف مزيداً من الأمان والسرية على بيانات العميل في عمليات السحب والإيداع، مشيراً إلى أن الشريحة الذكية الجديدة تعطي خيار الرقم السري في نقاط البيع مع سرية البيانات، إضافة إلى قبولها بشكل أوسع في جميع المحلات التجارية ونقاط البيع داخل وخارج دولة الكويت». المدير بالذكر أن مصرف الراجحي، الحائز تصنيف أعلى المصارف ربحية في المملكة العربية السعودية على مدى سبع سنوات متتالية، قد افتتح فرعه في الكويت ويقدم من خلاله كل الخدمات والمنتجات المصرفية والمتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية الغراء.

ثم هناك طراز تشارجر الأحدث @SRT8@المجهز بالمحرك الجبار هيمي HEMI@سعة 6.4 لترات الذي يولد قوة حصانية هائلة تصل إلى 470 حصاناً يرافقه عزم دوران يصل إلى 637 نيوتن متر وذلك لتحقيق أداء رائع حقاً.

## الأداء الرائع لـ «دودج تشارجر» يحقق الرضاء التام لمحبيها في الكويت والشرق الأوسط



لها، تؤشر دودج تشارجر المدهشة على جميع الخانات - إذ تجمع هذه السيدان الأنيقة الحديثة ذات الأربعة أبواب بين قوة سيارة العضلات ذات الدفع الخلفي وبين الأداء والتكنولوجيا المتطورة للسيارة الرياضية، لتقدم تجربة قيادة مثيرة بالإضافة لحصولها على أعلى تصنيفات السلامة والأمان على الطرق من NHTSA والمعهد الدولي للسلامة والتأمين IIHS.

ويحقق التصميم المستوحى من سيارات الكوبيه وتصميم السقف المنحني حتى المؤخرة شكلاً حديثاً يتسم بالقوة مع كل التجهيزات المتنوعة لسيارة سيدان ذات الأربعة أبواب. وأدخلت طرازات دودج تشارجر SE، RT و SRT8 البهجة في نفوس السائقين في جميع أنحاء الكويت بما تمتاز به من مزيج يجمع بين الأداء المذهل والتحكم ورحابة المقصورة والشكل الفريد على الطرقات.

وتأتي تشارجر SE مجهزة بمحرك Pentastar V6 الحائز على الجوائز الذي تبلغ سعته 3.6 لترات، والذي يولد قوة حصانية تبلغ 292 حصاناً وعزم دوران يبلغ 353 نيوتن متر ليحقق توازناً بين القوة والاقتصاد في استهلاك الوقود، في حين يشتمل طراز RT على محرك هيمي HEMI @الأسطوري الذي يولد قوة حصانية تبلغ 370 حصاناً وعزم دوران يبلغ 395 نيوتن متر والذي يتم توجيهه بالكامل إلى المحركين الخلفيين لتجربة قيادة ممتعة تماماً، كما تشتمل أيضاً على تكنولوجيا نظام الإزاحة المتعددة (MDS) الموفرة للوقود وذلك لتحسين الاقتصاد في استهلاك الوقود.

وقالت شركة الملا وبهبهاني للسيارات، الموزع الوحيد لسيارات كرايسلر ودودج وجيب ورام في الكويت «في غضون فترة قصيرة نسبياً منذ وصول دودج تشارجر 2012 الجديدة لأول مرة إلى المنطقة، رسخت هذه السيارة من مكانتها باعتبارها واحدة من سيارات السيدان المتوفرة بالكويت الأكثر تميزاً، والأكثر قدرة على المشاركة بالرياضة المثيرة، وتدل شعبيتها المدهشة مرة أخرى على أن دودج هي صانعة للسيارات بعشق حقيقي».

ووفرت شركة الملا وبهبهاني للسيارات دودج تشارجر السيارة الأكثر جانبية خاصة أنها طرحت عرضاً لفترة محدودة، وهو ما يعني أن بإمكانك الجلوس خلف عجلة قيادة سيارة دودج تشارجر الرائعة مقابل سعر يبدأ من 7777 ديناراً فقط بالإضافة إلى عروض أخرى مشجعة وخدمات مجانية. ومع الإثارة بالأداء والقيادة كعامة مميزة

لم يتم طرحها للبيع إلا في أواخر العام الماضي، عندما تم تقديم أحدث طراز، ولكن الوقت يتحرك بسرعة في سيارة دودج تشارجر، التي عززت مكانتها باعتبارها المفضلة في جميع الأوقات لمحبي السيارات في الكويت وجميع الشرق الأوسط. وتشتمل أحدث طرازات تشارجر على تجهيزات تضيف مزيداً من القوة على السيارة، وأناقة وشكلاً خارجياً أفضل، ومقصورة معززة بشكل لا يصدق، في حين يأتي قياسها الآن بالسيارة محرك بنتاستار Pentastar سعة 3.6 لترات والذي يتوافق مع ناقل للناحية من 8 سرعات يتميز بعجلته تسارع مذهلة مع هدوء ونعومة بالقيادة - وكل هذه المزايا سوف تحافظ على كفاءة سيارة السيدان دودج الأسطورية ذات العضلات على قمة فئتها.

وقال ماهر أبو شعبان نائب المدير العام للمبيعات والتسويق في شركة الملا وبهبهاني للسيارات، الموزع الوحيد لسيارات كرايسلر ودودج وجيب ورام في الكويت «في غضون فترة قصيرة نسبياً منذ وصول دودج تشارجر 2012 الجديدة لأول مرة إلى المنطقة، رسخت هذه السيارة من مكانتها باعتبارها واحدة من سيارات السيدان المتوفرة بالكويت الأكثر تميزاً، والأكثر قدرة على المشاركة بالرياضة المثيرة، وتدل شعبيتها المدهشة مرة أخرى على أن دودج هي صانعة للسيارات بعشق حقيقي».

وقالت شركة الملا وبهبهاني للسيارات دودج تشارجر السيارة الأكثر جانبية خاصة أنها طرحت عرضاً لفترة محدودة، وهو ما يعني أن بإمكانك الجلوس خلف عجلة قيادة سيارة دودج تشارجر الرائعة مقابل سعر يبدأ من 7777 ديناراً فقط بالإضافة إلى عروض أخرى مشجعة وخدمات مجانية. ومع الإثارة بالأداء والقيادة كعامة مميزة

## دورة حول مهارات البيع لموظفي «بنتا»

قسم الموارد البشرية: نسعى دائماً إلى تطوير أداء العاملين والارتقاء بمستوى عنصرنا البشري

اختتمت بنجاح الدورة التدريبية التي نظمتها مؤسسة بنتا للأبحاث والمؤشرات حول «مهارات البائع المحترف في رفع المبيعات»، والتي أقيمت خلال شهر مايو الجاري، وشارك فيها جميع مسؤولي وموظفي المبيعات والتسويق.

أقيمت الدورة التدريبية بالتعاون مع شركة أمبشن للاستشارات، وحاضر فيها مستشار التخطيط الاستراتيجي ونظم الإدارة والجودة الدكتور يوسف الوتار، بهدف تطوير مهارات المشاركين فيها وتعزيز قدراتهم التنظيمية وتقييم أدائهم في العمل.

وحول مردود هذه الدورة قال السيد محمد يحيى: «إننا نسعى دائماً إلى تطوير أداء جميع العاملين لدينا، وقد وضعت الإدارة العليا للشركة برنامجاً شاملاً يتضمن تنظيم مجموعة من الدورات التدريبية بشكل منتظم بهدف الارتقاء بمستوى العنصر البشري وتنمية مهاراتهم».

وأضاف بأن إدارة الموارد البشرية آثمن مورد لدى «بنتا»، والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق، كما أنها تعتبر ركيزة أساسية تمكننا من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، ويمكنها أن تساهم وبثقة في تحقيق أهداف النجاح المتواصل الذي نسعى إلى تحقيقه.

وضمن هذا الإطار تضمنت الدورة التدريبية العديد من المحاور حول كيفية اختيار البائع المناسب والأسلوب الأمثل لتدريبه وتطويره وتحفيزه للوصول إلى حجم المبيعات المطلوب، أيضاً من المحاور التي تناولها الدكتور يوسف الوتار في محاضراته سبل التواصل مع البائع وحل مشاكله وتوجيهه وتقييمه وإطلاق قدراته لتحقيق الأهداف المنشود.

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

فريق المبيعات

## «أمل الكويت» تستعد للتوسع خليجياً وعربياً



كشف رئيس مجلس إدارة شركة أمل الكويت العالمية للطور مكي حميد القلاف عن قيام الشركة بالانتشار الجغرافي من خلال فروعها العديدة المنتشرة في مختلف أنحاء الكويت وحصولها على حصة متميزة من العملاء نتيجة قدرتها التنافسية من خلال تميز منتجاتها.

وقال القلاف إن «أمل الكويت» بصدد إعادة افتتاح بعض الفروع عقب تحديثها وإضفاء هوية موحدة على جميع فروع الشركة. وأشار القلاف إلى أن «أمل الكويت» كصناعة وطنية خالصة، حققت الريادة في السوق المحلي من خلال حرصها على الجودة والإنفراد بالمنتجات المتأثرة، مضيفاً أن إستراتيجية الشركة خلال المرحلة القادمة هي التناغم بقوة إلى الأسواق الخليجية في دبي والبحرين والمملكة العربية السعودية على سبيل المثال، وقد تم وضع التصور النهائي لدخول هذه الأسواق بمنتجات أمل الكويت، مؤكداً أنه سيتم قريباً اختيار أماكن فتح فروع الشركة في هذه الدول.

## مازدا CX-9 صيانة مجانية مدى الحياة

أطلقت الشركة الكويتية لاستيراد السيارات (الشايح والصقر) الوكيل الحصري لسيارات «مازدا، بيجو، إطارات ميشلين، زيوت موبيل، سيارات أبشر، إطارات بوللو» حملتها الترويجية الاستثنائية صيانة مدى الحياة على أيقونة الدفع الرباعي من مازدا CX-9 وذلك لأول مرة في منطقة الخليج العربي.

وقد أوضح أشيش تاندن المدير العام للشركة أن هذه الحملة تقام لأول مرة في دول مجلس التعاون الخليجي فعند شراء مازدا CX-9 فإن المشتري ينعم براحة البال مع صيانة مجانية مدى الحياة، كما أضاف أن CX-9 مستمرة بإبهار النقاد وعشاق السيارات بتصميمها الالات ومواصفات

## المرأة في الاقتصاد

إعداد وتقديم غادة بلوط ريتون

هل ستمكّن حكومة الرئيس نجيب ميقاتي من تحقيق المشاركة مع القطاع الخاص في المرافق الحيوية؟

مع د. زياد مالك ود. معتصم محمصاني

كل أربعاء، هي التاسعة مساءً

على مناسبات الزود: 12130، الاستقطاب: عمودي