

## شذى الصباح: «مؤسسة البترول» تسخر كل إمكاناتها لتأهيل العاملين في القطاع النفطي

أصدر قطاع التدريب والتطوير الوظيفي بمؤسسة البترول الكويتية التقرير السنوي لعام 2013/2014، تضمن التقرير افتتاحية تشير إلى أهمية قطاع التدريب والتطوير الوظيفي في مؤسسة البترول الكويتية، والدور الذي يلعبه القطاع في تنمية مهارات موظفي القطاع النفطي.

علاوة على عدد من الأبواب ظفر كل باب منها بالإحصائيات التدريبية للمؤسسة، وشركاتها، بدءاً من شركة نفط الكويت، مروراً بالشركة الكويتية لتزويد الطائرات بالوقود، وانتهاءً بالإحصائيات التدريبية لشركة البترول الكويتية العالمية.

وبهذه المناسبة، قالت العضو المنتدب لقطاع التدريب والتطوير الوظيفي الشيخة شذى الصباح «من المعروف أن سر نجاح أي مؤسسة يعتمد على المقام الأول على عناصرها البشرية، وأن المؤسسات الناجحة هي التي تسعى من وراء تدريب وتطوير العاملين لديها إلى تحقيق أهدافها في النمو والتطور، وهو الأمر الذي أدركته مؤسسة البترول الكويتية التي تسخر كل إمكاناتها من خلال قطاع التدريب والتطوير الوظيفي لتأهيل العاملين في القطاع النفطي الذي يساعد على النهوض بأعباء العمل وتطوير أساليب، وتحقيق أعلى المستويات في الأداء». وأوضحت أن التقرير السنوي لقطاع التدريب والتطوير الوظيفي اشتمل على المشاركات والبرامج التدريبية المنفذة من قبل مركز التدريب البترولي، علاوة على المشاركات التدريبية المنفذة من قبل الشركات النفطية كل شركة على حدة. مشيرة إلى أن التقرير يساهم في الوقوف على مدى حاجة القطاع النفطي لخطط عمل البرامج التطويرية والتدريبية للعاملين في المؤسسة وشركاتها.



## «الغانم» ترعى التجمع الأول لموديلات «كاديلاك» في الكويت



رعت شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده (الوكيل الحصري لسيرات كاديلاك في الكويت) المسيرة التي قامت بها مجموعة كاديلاك في الكويت والتي تعد التجمع الأول من نوعه.

بدأت المسيرة بتجمع الأعضاء مع مختلف موديلات كاديلاك التي يملكونها في الساعة الثالثة عصراً في منطقة البدع ومن ثم اتجهت إلى الجزيرة الخضراء، حيث كان كاديلاك إسكاليد 2015 الجديد كلياً بالطبيعة ورفقة دوريات وزارة الداخلية التي قامت مشكورة بجهود كبيرة وملحوظة لضمان سهولة حركة السير والمسيرة دون المساس بالمرور أو إيقاف حركة السير.

تجمعت مسيرة مجموعة كاديلاك في الكويت إلى الجزيرة الخضراء وتفن أعضاء المجموعة ومحبو سيارات كاديلاك في التقاط الصور التذكارية، وبعدها قامت شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده بتوزيع شهادات شكر وتقدير لأعضاء المجموعة لمشاركتهم الفعالة في الحدث الذي قدم عرضاً مميزاً لسيارات كاديلاك

الفاخرة أثناء المسيرة.

يجدر الذكر أن مجموعة كاديلاك في الكويت عبارة عن مجموعة من الشباب الكويتي الذين جمعهم شغفهم لسيارات كاديلاك لما لها من تاريخ عريق في مجال السيارات بشكل عام والسيارات الفاخرة بشكل خاص، كما تضم المجموعة أغلب طرازات كاديلاك الحديثة ومن أهم تلك الطرازات كاديلاك

الجديدة بالكامل.

كاديلاك CTS الجديدة كلياً

تأتي كاديلاك CTS بتصميم أكبر وأطول وأقل ارتفاعاً، وأقوى بنيتاً عن سابقتها لتكون المنافسة الأكثر قوة في فئة السيارات السيدان الفاخرة المتوسطة الحجم، ويبدو المظهر الخارجي للسيارة أكثر تعبيراً عن الروح الرياضية والقوة والجمال، ويبدو الشبك الأمامي مذهلاً مع وجود مصابيح LED على الجانبين

تمتدنان للخلف على جوانب غطاء المحرك لتزيد من روعة الإضاءة الكلية في الليل. كما تتميز كاديلاك CTS بمحرك من 6 سلندرات سعة 3,6 لترات ليحقق مركزه الرائد بين أفضل عشرة محركات ضمن تصنيف مجلة Ward's Auto world، حيث يطلق قوة سحب تبلغ 321 حصاناً قادرة على نقل السيارة بتسارع من 0 إلى 60 كم بالساعة خلال 5,9 ثوان فقط، وتوفر كاديلاك موديلاً آخرًا بمحرك 4 سلندرات وسعة 2 لتر وقوة 272 حصاناً يطلق نفس التسارع السابق بوقت

يبلغ 6,1 ثوان، وتقدم كاديلاك الغانم وأولاده باقة خدمات فريدة ضمن برنامج الرعاية المتميز حيث تشمل خدمة وصيانة 4 سنوات/ 100,000 كم، خدمة المساعدة على الطرقات في أنحاء الشرق الأوسط لمدة 4 سنوات غير محددة المسافة، ضمان 4 سنوات/ 100,000 كم، وخدمة التوصيل عند أعمال الصيانة الدورية، وسيارة بديلة عند إجراء التصليح تحت الكفالة. كما يتميز مركز الخدمة بخدمات ما بعد البيع التي استطاعت على السدوم أن تقدم للعملاء أجود مستويات الخدمة بمعايير عالمية وجودة غير مسبوقة، وإضافة إلى أنه أكبر مركز خدمة في العالم، فهو مجهز أيضاً بمجموعة ضخمة من أحدث المعدات اللازمة لأعمال الصيانة التي يديرها فريق من أكفأ الفنيين ومستشاري الخدمة الذين يضمون على الدوام إنجاز العمل بأفضل حالة في المرة الأولى، محققين بذلك سجلاً ناصعاً من التميز الذي تفخر «الغانم» بتقديمه لعملائها أصحاب سيارات كاديلاك.

خدمة وصيانة متميزة

لتعزيز تجربة القيادة في

## «التجاري»: 5 فائزين جدد لحساب «النجمة»



أجرى البنك التجاري الكويتي السحب اليومي على «حساب النجمة»، بحضور ممثل وزارة التجارة والصناعة صقر المناعي، وقد فاز كل من: غالب دعيج خزل، ناصر مزق المزيد، حسين محسن برون، فلاح عبدالله العازمي، علي حسان عثمان بجائزة قيمتها 7000 دينار لكل منهم، ويتميز حساب النجمة الجديد بتأهيل عملائه الفوز بجائزة يومية قدرها 7000 دينار، لينفرد البنك التجاري بتقديم أكبر جائزة سحب يومي، بالإضافة إلى أربعة سحبيات كبرى تجرى خلال العام تبلغ قيمة كل جائزة منها 100,000 دينار كويتي تقام في العيد الوطني والتحرير، عيد الفطر، وعيد الأضحي المبارك بالإضافة إلى ذكرى تأسيس البنك في 19 يونيو.

## أكبر معرض لـ «ميتسوبيشي» في العالم وخطط لبناء مستودع جديد وضخم لقطع الغيار

# مجموعة «الملا» تقدم الخدمة الثلاثية 3S لراحة العملاء

متطورة، ومن ضمنها نظام التحليل الإلكتروني -MUT- III المتوافر في جميع مراكز الخدمة ويتسم بالكفاءة العالية في تشخيص مكامن الخلل والمساعدة على إصلاحها بشكل تام وسريع من أول مرة، وأعلنت مجموعة الملا اهتمامها كبيراً بمراكز الخدمة السريعة «أكسبرس» لتقديم خدمات الصيانة السريعة بأسعار موازية لأسعار السوق ليحصل العملاء على خدمات آمنة ووثوقة تحت إشراف خبراء خضعت لتدريبات مكثفة من ميتسوبيشي وبنققات مناسبة بدلاً من اللجوء لورش مستقلة أحياناً أعمالها محفوفة بالمخاطر، كما ساهمت في التخفيف من الضغط على مراكز الخدمة لتركز أكثر على توفير الخدمة الكبيرة، وفيما يخص خدمات قطع الغيار، فلدى مجموعة الملا أكبر مركز لقطع غيار السيارات في الكويت والأول من نوعه في الخليج ووقع بمنطقة الشويخ ويحتوي على 13 كاونتر خدمة ويعمل أيضاً على بيع الإكسسوارات كما لدى المجموعة 9 منافذ بيع خارجية، 3 منها بمنطقة الشويخ، و8 منافذ داخلية، وتعمل على تداول من 10,000 إلى 12,000 وحدة يوميًا لعملاء التجزئة والجملة والشركات وعمليات لتاجير السيارات. وسجلت مراكز قطع الغيار 89٪، وهي يخص رضاء العملاء، وفي نسبة عالية وتمتيزة، فيما تبلغ نسبة توافر القطع 96٪، وحالياً، تضع مجموعة الملا الخطط النهائية لبناء مخزن ضخم لقطع غيار سيارات ميتسوبيشي الأصلية

ميتسوبيشي شاملاً ذلك التصميم والدبورات وتوزيع المساحات والمكاتب والأقسام وشاشات العرض العملاقة، حيث تأخذ كل هذه العناصر في الاعتبار راحة العملاء وسهولة تواصلهم ونقلهم، وتضيف إليها لمسات محلية أصيلة مثل منطقة الاستقبال على شكل ديوانية. ويحتوي المعرض على منطقة مخصصة لتسليم السيارات إلى العملاء وفيها ينتظر العميل سيارته الجديدة أو انتهاء الخدمة على سيارته، حيث يتم إدخالها إلى المنطقة وإخراجها منها عبر بوابات خاصة. وتحتوي المنطقة على مقهى وسوائل ترفيه لكل أفراد العائلة. كما تتوافر في المعرض خدمات التمويل والتأمين وتاجير السيارات.

وإضافة إلى معرض الري، لدى مجموعة الملا معرض على شارع السور بمنطقة شرق، مع عرض مطرح سيارات ميتسوبيشي في المميزات مع توفير السرعة في الحصول على خدمات التمويل بتخصص مكاتب لشركات التمويل والبنوك المحلية. ويعتبر معرض مجموعة الملا الرئيسي الواقع على الدائري الرابع بمنطقة الري أكبر أفخم تطوراً، مع الاهتمام بكل خدمة، فمعارض البيع لدى مجموعة الملا على سبيل المثال لا الحصر لم يعد دورها منحصراً في تقديم خدمات البيع النمطية، بل هي تقدم تجربة شراء متطورة بهدف بناء علاقات قوية يثق فيها العملاء وتتساعدهم على تحديد خياراتهم المثلى، وقد أولت مجموعة الملا اهتماماً كبيراً

التفاصيل ومن ضمن ذلك تعميم مبدأ مواقع الخدمة الثلاثية ليشرع العملاء باننا نسهر على راحتهم ونحترم أوقاتهم. كيف يمكن أن تجعل مجموعة الملا ومنتجات ميتسوبيشي خيارين مفضلين لدى العملاء؟ أفضل الخيارات وأكثرها جودة للعملاء مقابل أسعار معقولة، إثراء تجربة الاقتناء بخدمات متطورة وتحظى بالثقة لتجلب السعادة للعملاء وتضمن لهم أقل نفقات التشغيل، وبناء ثقافة متميزة بين كافة موظفي المجموعة والتأكيد على أن كل عامل بها مهما بلغت مهنته يمكنه أن يحدث تغييراً إيجابياً. إن هذا السؤال بات أساساً للتفكير لدى كل موظف عامل برزت العديد من المبادرات لتطوير

منذ أن وضع حجر الأساس لها في 1938، اعتمد عبدالله صالح الملا رؤى مستقبلية متميزة لمجموعة الملا لتقديم خدمات استثنائية وغير مسبوقة للعملاء. واليوم وبعد مرور 76 عاماً على تأسيسها، تواصل مجموعة الملا تبني نفس الرؤى عبر بناء منشآت عصرية متفوقة بمفهوم «الخدمة الثلاثية»، 3S وذلك عبر توفير مواقع تقدم خدمات «المبيعات» و«الصيانة» و«قطع الغيار» في مكان واحد لضمان راحة العميل والسهولة للعملاء. عند زيارة العملاء لمعارض الملا بحثاً عن شراء سيارات جديدة، حتماً ستولد لديهم انطباعات إيجابية وسيستقنون من أنهم سيحصلون على خدمات يغلب عليها طابع الجدية والاحتراف وأن سياراتهم ستحظى دائماً بالأولوية لضمان خدمتهم لسنوات طويلة، فحنج في مجموعه الملا وعبر مراكزنا ذات الخدمة الثلاثية تؤكد للعملاء أن الأهمية الكبيرة التي حصلوا عليها عند الشراء ستكون عند نفس المستوى لكل خدمات ما بعد الشراء ليتأكد لهم أنهم سيحصلون باستمرار بالألفة والحفاوة البالغة. واستقبال العملاء بحفاوة بالغة، والإنصات لرغباتهم، وتقديم المشورة لتلبيةها لهم كاملة وبما يفوق توقعاتهم، مع الاهتمام بمراكز تنقسم بالبناء العصري الحديث والخدمات التقنية المتطورة كلها مميزات لا تقبل الجدل في مجموعة الملا، ولكن تجربة الشراء المتكاملة تتعدى ذلك عبر الاهتمام بأناق



42