



لقطة جماعية للمشاركين في خدمة العملاء الفائزة بجوائز «سيرفيس هيرو» لـ 2014 (أنور الكندري)

«سيرفيس هيرو» تكريم أفضل مزودي الخدمات والمنتجات في الكويت لـ 2014

قطاع «سيرفيس هيرو»	أفضل شركة في خدمة العملاء	عدد المرات في الصدارة
1	المقاهي	للمرة الخامسة
2	خدمة السيارات ما بعد البيع	للمرة الثانية
3	وكلاء السيارات الجديدة	للمرة الأولى
4	المطاعم	للمرة الخامسة
5	الملابس	للمرة الثالثة
6	الإلكترونيات	للمرة الأولى
7	مطاعم الوجبات السريعة	للمرة الخامسة
8	المطاعم الفاخرة	للمرة الأولى
9	الأثاث	للمرة الخامسة
10	البنوك الإسلامية	للمرة الخامسة
11	مزودو خدمة الإنترنت	للمرة الخامسة
12	شركات الاتصالات	للمرة الثالثة
13	المستشفيات الخاصة	للمرة الخامسة
14	شركات الطيران العربية - الإقليمية	للمرة الثالثة
15	البنوك التجارية	للمرة الرابعة
16	محلات السوبر ماركت	للمرة الثانية
17	الأندية الصحية	للمرة الأولى

العالمي الذي يتبعه المؤشر الأمريكي لقياس رضا العملاء، وشريك سيرفيس هيرو، ويتولى الإشراف عليه مجلس استشاري مستقل يتكون من مؤسسات تعليمية راعية وفي مقدمتها الجامعة الأميركية في الكويت، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، والكلية الأسترالية في الكويت، وكلية كويت ماسترخت لإدارة الأعمال، إضافة إلى كبار المهنيين المرموقين من أبرز المؤسسات بما في ذلك شريكه الرسمي المؤشر الأمريكي لرضا العملاء، ومجموعة بوسطن الاستشارية، وشركة نور للاستثمار المالي.

للمرة الثانية وأكسجين لقطاع الأندية الصحية للمرة الأولى. ويعتمد التقييم 8 معايير وهي الثقة بالمنتج والسرعة وجودة المنتج وكفاءة الموظفين وسلوكهم والقيم بالنسبة للسعر والموقع وجودة الخدمات المقدمة في مركز الاتصال الهاتفي والموقع الإلكتروني. والجدير بالذكر أن مؤشر «سيرفيس هيرو» يتبع بروتوكولات «إيزومار»، المنظمة الأوروبية الرائدة في إرساء معايير البحوث السوقية، كما يتمكن من تطبيق النظام القياسي

الأولى وماكدونالدز بمطاعم الوجبات السريعة للمرة الخامسة ولونوتر بقطاع المطاعم الفاخرة وذلك للمرة الأولى وإيكيا بقطاع الأثاث للمرة الخامسة وكيمز بقطاع الملابس وزيين بقطاع الإلكترونيات للمرة الخامسة وطيران الإمارات بقطاع شركات الطيران العربية - الإقليمية للمرة الرابعة ولولو هايبر ماركت بقطاع محلات السوبر ماركت



لقطة لمجموعة من الفائزين خلال استلام جوائزهم

بتكريم الشركات التي حافظت على تميز مستوى خدماتها على مدار السنوات الخمس الماضية، وهي: بنك بوبيان، وإيكيا، وميس الغانم، وكيمز، وكاربيو كوفي، ورويال حياة، وماكدونالدز. وقد جاءت أسماء الشركات الرائدة في خدمة العملاء في كل قطاع على النحو التالي: المقاهي وذلك للمرة الخامسة، إنفينيتي بقطاع خدمة السيارات ما بعد البيع وذلك للمرة الخامسة، وزيين بقطاع الاتصالات، ورويال حياة بقطاع المطاعم الفاخرة للمرة الخامسة، وطيران الإمارات بقطاع شركات الطيران العربية - الإقليمية للمرة الرابعة، وبنك الكويت الوطني بقطاع البنوك التجارية للمرة الرابعة، ولولو هايبرماركت بقطاع محلات السوبر ماركت للمرة الأولى.

العام لمنح الجميع المتسع من الوقت للمشاركة الإيجابية والتعبير عن آرائهم. من جانبها، تناولت د.فرح النقيب مديرة مركز الدراسات الخليجية في الجامعة الأميركية في الكويت في كلمتها خلال الاحتفال قضية التطور العمراني الذي والتصاميم المبتكرة وتشديد المباني الباهظة على مستوى مدن الخليج العربي ودوره في بناء الحضارة. وتضمنت الأمسية الاحتفال بمرور 5 سنوات على إطلاق خدمات سيرفيس هيرو بالكويت في 2010، وبهذه المناسبة قامت الشركة

مقارنة بسنة 2010 وأهمية ما تقدمه سيرفيس هيرو من خدمات بشكل شفاف ومحايد يتيح للعملاء فرصة تقييم ما يشترونه من منتجات وما يحصلون عليه من خدمات بهدف زيادة الجودة والتطوير. وكشفت ابوغزالة أن استفتاء سنة 2015 متاح حالياً للراغبين في المشاركة سواء عبر الموقع الإلكتروني لسيرفيس هيرو أو عبر قنوات التواصل الاجتماعي وتطبيق سيرفيس هيرو على أجهزة الهواتف الذكية، مشيرة إلى أنه يمكن للمستهلكين للخدمات والمنتجات التصويت على مدار

25 الف مشترك في استفتاء «سيرفيس هيرو» 2014 حول رضا العملاء

«زين» تفوز بجائزة أفضل مشغل للاتصالات



الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية مريم علي تتسلم الجائزة

الذي نضعه نصب أعيننا على الدوام». وبين بقوله: «هذا التقدير يأتي وسط سياق محموم بالمنافسة الشديدة في قطاع الاتصالات الكويتي وما يشهده من تحولات وتطورات، وهو السباق الذي حافظت فيه الشركة على مكانتها الرائدة بإطلاق العديد من المنتجات والخدمات الجديدة والمبتكرة والتي نجحنا من خلالها في التوسع والدخول في قطاعات جديدة بالسوق لم تسبقنا إليها أي جهة».

وأخيراً الموقع الإلكتروني. وقال الرئيس التنفيذي في زين الكويت عمر سعود الغمر معلقاً «إن هذه الجائزة هي بمنزلة شهادة تقدير خاصة تثبت مدى التزامنا وحرصنا على مستوى الخدمات التي نقدمها لعملائنا». وأضاف: «أبرزت هذه الجائزة الجهود الحثيثة التي نقوم بها زين، حتى تكون مستويات الخدمة تتفوق توقعات عملائها، ووفق أعلى معدلات الجودة، وهو الأمر

الذي نضعه نصب أعيننا على الدوام». وبين بقوله: «هذا التقدير يأتي وسط سياق محموم بالمنافسة الشديدة في قطاع الاتصالات الكويتي وما يشهده من تحولات وتطورات، وهو السباق الذي حافظت فيه الشركة على مكانتها الرائدة بإطلاق العديد من المنتجات والخدمات الجديدة والمبتكرة والتي نجحنا من خلالها في التوسع والدخول في قطاعات جديدة بالسوق لم تسبقنا إليها أي جهة».

«بوبيان» يحصد المركز الأول لخدمة العملاء



التوجيهي متسلماً للجائزة

الحفاظ على هذه القمة وهو ما حدث معنا قبل خمس سنوات تمكننا من كسب ثقة عملائنا والفوز بهذه الجائزة القيمة، إلا أن الحفاظ عليها لم يكن بالأمر السهل». وأوضح التوجيهي أن ذلك لم يكن بالأمر السهل. وأوضح التوجيهي أن ذلك لم يكن بالأمر السهل. وأوضح التوجيهي أن ذلك لم يكن بالأمر السهل.

يعمل على تجاوزها برفع وتطوير مستويات خدمة العملاء لديه. وقال نائب الرئيس التنفيذي عبدالله النجران التوجيهي إن أبرز ما يميز جوائز سيرفيس هيرو أن نتائجها تعتمد على استطلاعات الرأي للمستهلكين بصورة محايدة وقياس رضا المستهلكين بصورة علمية دقيقة. وأضاف «ربما كان الوصول إلى القمة أمراً سهلاً إلا أن الصعب فعلاً هو

أكد بنك بوبيان ريادته وقيادته لقطاع الأعمال الكويتي في خدمة العملاء من خلال الإنجاز الذي حققه وفوزه بثلاث جوائز من منظمة «سيرفيس هيرو» العالمية المتخصصة في قياس مستوى رضا العملاء على الخدمات المقدمة لهم على مستوى الكويت. أبرزها المركز الأول في خدمة العملاء على مستوى جميع القطاعات الاقتصادية في الكويت متفوقاً على الكثير من مؤسسات القطاع الخاص ذات التاريخ الطويل. وقال نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي عادل عبدالوهاب الماجد تعليقا على هذا الإنجاز «لا يسعني إلا أن أقدم بالشكر لجميع العملاء على الثقة التي منحونا إياها والتي كانت نتيجتها حصولنا على هذه الجوائز القيمة». وأكد الماجد أنه سبق أن ذكر مراراً عديدة أن الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة، إلا أن الفيلد دائمًا يكون في مستوى الخدمة التي تقدم للعملاء، مشيراً إلى أن المنافسة الشديدة في سوق محدود كالكويت تفرض تحديات على البنك