



# لكزس السايبر قصة فخامة لا تنتهي



## نموذج 7 نجوم

يجسد مركز لكزس في الكويت فلسفة «العمل أولًا» والتي تعززت على مدى نصف قرن من حيث كل العناصر ذات الصلة بجميع مجالات أعمال السيارات كالمبيعات والخدمة وقطع الغيار والسيارات المستعملة بمستوى عالٍ وتعطي إحساسًا «بقمة الضيافة» تركز على مبادئ خدمة عملاء 7 نجوم تتغلغل في كل زاوية من زوايا المركز.

ومن خلال نموذج خدمة العملاء 7 نجوم، تلتزم السايبر لكزس بالسعي للتحديث نحو كمال خدمة العملاء في جميع المساعي، وكفريق فإنه يهدف إلى تقديم تجربة ملكية شخصية مجزية للعملاء المميزين تستمر في تحطى توقعاتهم.

## التدريب وتعزيز المهارات

لحفاظ على معايير الأفضل في العمل في توفير موظفي خدمة عملاء ممتازين في لكزس الكويت يشاركون بفعالية في أنشطة تعزيز المعرفة الخاصة بالمهنة مثل التدريب على المنتجات وورشات عمل تعزيز المعرفة، وتم مؤخرا اطلاق برنامج التعليم الإلكتروني (E-Learning) حصريا للموظفين والذي يغطي مواضيع ذات صلة بقطاعات العمل المختلفة التي تهدف لمواصلة زيادة خبرتهم ليقوموا بتأدية المهام اليومية بكفاءة وفعالية.

## تقدير التميز في رعاية العملاء

تفتخر مؤسسة محمد ناصر السايبر وأولاده ولكزس بتفوقها بشكل مستمر من خلال تقديم أعلى مستويات رضا العملاء لتكون مطابقة لأعلى مستويات معايير جودة لكزس في مجال هندسة السيارات. رضا العملاء في لكزس هو جوهر علاقات العملاء دائما الذي يعتبر بحد ذاته جوهر نظرة العميل للشركة وقرارات الشراء وإعادة الشراء الخاصة به.

ولا شك أن التسجيل المستمر لمعدل مؤشر رضا العملاء والذي يقدر بـ +90 قد ساعد لكزس الكويت على كسب الجائزة المرموقة للتميز في رعاية العملاء لعام 2014 من تويوتا موتور «كوريوريشن»، كما نحت لكزس في الحفاظ على معدلات أعلى لرضا العملاء في عام 2014 في دراسة بحث «ديلايت اكس» و«كار براند ايميج» السنوي الذي قامت به ايه ار ايه للأبحاث والاستشارات.

## مركز أبو فطيرة القادم

في عام 2016 سيبدأ مركز لكزس الجديد القادم في أبو فطيرة عملياته لدعم شبكة مراكز لكزس عبر المنطقة وتقديم المزيد من الراحة لعملاء لكزس.

- صالة انتظار النخبة الغنية بأحدث وسائل التكنولوجيا.
- مكاتب خاصة فخمة ومميزة لتسهيل لقاء العملاء وإتمام الصفقات في بيئة جديدة مخصصة.
- ورشة حدادة وصنع كاملة (7000 متر مربع).
- مركز قطع الغيار (1000 متر مربع).
- مركز خدمة (5500 متر مربع) يوفر جميع أنواع أعمال الصيانة والتصليح بما في ذلك الخدمة السريعة، صيانة اكسبرس، منطقة غسيل السيارات والتسليم ومخزن قطع الغيار والمرافق الأخرى.
- قاعة احتفالات لمناسبات الشركة والمؤتمرات الصحافية.

## مركز لكزس الأحمدى

- مركز لكزس الأحمدى مجهز بأحدث تكنولوجيا معدات خدمة السيارات والصيانة. المزايا الجديدة تتضمن:
- مبيعات سيارات لكزس الجديدة والمملوكة سابقا/ المستعملة.
- الخدمة السريعة - تبديل الزيت.
- متابعة العمل على سيارتك من خلال نافذة العرض.
- منطقة انتظار الشخصيات المهمة للنخبة من عملاء لكزس، تقديم المشروبات الباردة والساخنة وخدمة انترنت واي فاي.
- منطقة انتظار خاصة بالسيدات مع استشارية خدمة متخصصة.

## المركز الجديد للخدمة السريعة

- مؤسسة محمد ناصر السايبر وأولاده يصعد بدء عمليات تشغيل مركز خدمة لكزس الجديد الذي يتضمن عدة مميزات ومرافق مريحة للعملاء، جميع أعمال صيانة سيارات لكزس يقوم بها موظفون ذوو كفاءة عالية ومتدربين، حيث تم اختيارهم خصيصا لتلبية نخبة لكزس المتقدمة، الحدائق ومعايير التكنولوجيا الحديثة، مراكز خدمة لكزس ملتزمة بتقديم أعلى مستويات رضا العملاء.

- أما المزايا المتوفرة في مركز الخدمة الجديد فتتضمن:
- 14 مكان عمل للخدمة السريعة - 6 أماكن عمل للصيانة اكسبرس و 6 أماكن عمل للتشخيص السريع.
- تبديل الزيت خلال 9 - 15 دقيقة (متوسط الوقت).
- اتجاه واحد لحركة السيارات في خط الخدمة.
- مرافق مكيفة بالكامل بما في ذلك ممر دخول السيارات.
- أحدث معدات الخدمة والصيانة.
- قاعة انتظار خاصة للسيدات مع استشارية خدمة متخصصة.
- نافذة عرض للعملاء في منطقة الانتظار المتابعة تطور العمل على سياراتهم.
- توفير خدمة انترنت واي فاي للعملاء.
- نظام جدولة المواعيد مسبقا عن طريق الانترنت أو الاتصالات الهاتفية.



قاعات انتظار عصرية



تصاميم فنية مبدعة



من وحي الفخامة

والخدمات كمرکز متكامل لتحقيق أقصى قدر من راحة ورضا العملاء، منها:

- مناظر طبيعية مائية خلابة.
- مكاتب استقبال الخدمة مبتكرة نجوم.
- مواقف سيارات (7000 متر مربع).
- معرض السيارات الجديدة بمساحة 11000 متر مربع.
- معرض السيارات المعتمدة (1900 متر مربع) - مساحة فريدة لعرض 20 سيارة معتمدة.



مركز الخدمة السريعة

بتقديم أفضل مواقع خدمة مناسبة وقطع غيار أصلية وخدمة ومعارض لجميع العملاء.

## مركز لكزس الشويخ

تم بناء مركز لكزس في منطقة الشويخ ليكون تحفة فنية مبدعة تليق بعملائها النخبة، ويعتبر أكبر معرض سيارات على مستوى العالم مجهز بأحدث المعدات، والمعرض يتميز بتصميم فاخر وعمل هندسي فريد ويجسد الصورة الرائعة الراسخة لماركة لكزس بسعيها للتحديث إلى الكمال، إضافة إلى جملة من المزايا

بالتجمع بين القيادة الديناميكية والهدوء المفرط من جهة والقدرة الفورية والاداء البيئي الاقتصادي غير العادي من جهة ثانية، والتقنيات المتطورة والخصائص المبتكرة تليق بسيارة فاخرة وراقية.

## السايبر واستراتيجية التوسع

مؤسسة محمد ناصر السايبر وأولاده ملتزمة بزيادة عدد مراكزها مع مستوى خدمة أفضل مما كان سابقا بعد خطة توسع الإدارة المتوقعة بشكل كبير، واستراتيجية التوسع جزء من التزام مجموعة السايبر المستمر



أحدث تكنولوجيا المعدات لخدمة وصيانة السيارات

منذ تأسيسها ومؤسسة محمد ناصر السايبر وأولاده الوكيل المعتمد لسيارات لكزس في الكويت ملتزمة بتقديم أعلى مستويات جودة المنتجات، وسهولة الوصول إلى أفخم وأبهى صالات العرض والأفضل في خدمتها لتجربة ملكية ممتازة تتخطى الوصف لعملاء لكزس الأوفياء.

اليوم علامة لكزس تستعد للوصول إلى أوج فخامتها بتقديم مفهومها: «مذهلة في الحركة»، لتدفع بحدود التصميم والتكنولوجيا وبراعة التنفيذ إلى أعلى مستوياتها.

## موديلات في منتهى الفخامة

سيارات لكزس عبارة عن مجموعة كاملة من سيارات السيدان والسيارات الرياضية التي تعكس مفهوم «مذهلة في الحركة» في كل موديل من موديلاتها لترضى أنواق النخبة بتصميمها العصري والتكنولوجيا الرائعة والحرفية الممتازة، لكزس كانت على مدى العشرين سنة الماضية رمزا للفخامة الحقيقية، وتعبيرا حقيقيا عن أعلى مستويات الابتكار لتجمع بين الفخامة الكلية والاداء المبهج.

وقامت لكزس بطرح مجموعة من الموديلات التي تعزز التزام العلامة الفاخرة بالتصميم الراقع والذي يعتبر الأكثر وضوحا في مجموعة موديلات لكزس الحالية في الكويت، وهي كالتالي:

● LX570 قائد الـ 4x4 الأكثر رفاحية، إنه مزج العبقورية بالقوة المطلقة وذرورة الرفاهية.

● GX460 تتراف متفوق لكل التضاريس، السيارة الفخمة الوحيدة التي تتميز بالقدرة الكاملة لسيارات الدفع الرباعي.

● RX350 حضور بارز بلمسات نكية وجودة عالية تتخلل للحواس الخمس.

● NX200t نجم غير قواعد اللعبة، ملامح حادة ومغرية، أداء منير، تعبير ديناميكي عن روح لكزس الرياضية لأصحاب القلوب المغفمة بالحيوية.

● LS460 ذروة الفخامة التي تعكس أسلوب حياتك الفريد، 3000 لمسة تطويرية تمنحك أرقى درجات الريادة في العالم.

● GS250/350 تقنياتهما المتقدمة ورفاهيتهما المتقدمة المتفكدة تمنحك متعة قيادة رياضية لا تقارن في كل خطوة.

● ES250/350 جذابة، ساحرة، أنيقة، تصميم يخطف الأنفاس.

● IS250/350 أطلق العنان لمتعة القيادة الرياضية، عش التجربة بكامل أبعادها وأدق تفاصيلها.

● RC350/RCF حيوية لم تعهدها رفاحية بتصميمها الجريء والمذهل تمنحك التوازن الأمثل ما بين الفكر الإبداعي وقوة الأداء.

لكزس الهجينة/هايبرد: محركات لكزس الهجينة تم ابتكارها لتدمج نوعين مختلفين من مصادر الطاقة وهما المحرك الميكانيكي والمحرك الكهربائي،

