

خلال قمة الشرق الأوسط لإدارة تجارب العملاء في قطاع الاتصالات «VIVA» تفوز بجائزة «أفضل برنامج لتغيير ثقافة خدمة العملاء»

ولتحقيق هذا الهدف سيتم طرح أحدث التقنيات في السوق والتي ستساعدنا على تحقيق أهدافنا بشكل أسرع مما كان متوقفاً بما يتيح لنا تلبية احتياجات العملاء بسرعة وتحقيق أهدافنا بأسرع مما توقعنا.

وأجمع المشاركون في هذه القمة على تنوع متطلبات العملاء وسلوكياتهم لاسيما في ظل سعي الجمهور وراء خدمة سلسة ورفيعة المستوى سواء على مستوى الأعمال أو الترفيه أو الإعلام الاجتماعي أو التجوال الدولي.

قسم إدارة تجربة العملاء لدى VIVA عبدالمحسن الزامل يواجه حالياً جميع مزودي خدمات الاتصال تحدي التحول إلى مؤسسة تركز جهودها على العميل وتجعله محور الأساس فيها ونحن فسي ظل تطبيق برنامج مخصص لإدارة تجارب العملاء بالتعاون مع خبراء ملتزمين من مصافي شركة هواوي، تمكنت VIVA من بناء القدرات المطلوبة لتلبية متطلبات العملاء على نحو أفضل وأسرع. وأضاف الزامل إن إرضاء وسعادة العميل من أولوياتنا،



عبدالمحسن الزامل وخالد السميح ويوسف القطامي يتسلمون الجائزة

أعلنت شركة الاتصالات الكويتية VIVA عن فوزها بجائزة «أفضل برنامج لتغيير ثقافة خدمة العملاء»، وقد تم الإعلان عن هذه الجائزة خلال قمة الشرق الأوسط لإدارة تجارب العملاء في قطاع الاتصالات، بالتعاون مع شركات الاتصالات الرائدة والهيئات التنظيمية في سبيل استعراض الأفكار المبتكرة وتبادلها مع المشغلين حرصاً على ضمان جودة تجربة العملاء بما يتوافق مع ديناميكيات الاقتصاد الرقمي القائم على الخدمة. ومن جانبه، قال مدير أول

«HMG العقارية» تسلم وثائق الملكية لمشتري أراضي فلوريدا



جانب من تسليم وثيقة الملكية لأحد المشترين

التزاماً منها بتنفيذ تعهداتها القانونية والمعنوية تجاه عملائها، قامت مجموعة HMG العقارية بتسليم دفعة جديدة من وثائق الملكية لعملائها الذين قاموا بشراء أراضٍ سكنية في ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية.

ويهدف هذا المناسبات، قال الرئيس التنفيذي للمجموعة رائد برجاس: إن HMG العقارية تؤكد مرة بعد أخرى صدقية التزاماتها وسرعة إنجاز المعاملات القانونية وإصدار الوثائق الملكية الخاصة بالبيع والشراء في كل الدول التي تنتشر فيها فروعها ومكاتبها، فضلاً عن حرص المجموعة الشديدة على تقديم منتجات فريدة في متناول الجميع وخدمات تلي طموحات وتطلعات عملاء المجموعة أينما وجدوا.

وأضاف: «سنمضي قدماً في تسليم وثائق عقود الملكية إلى العملاء والمستثمرين في المراحل المقبلة لدى وصولها تباعاً»، مؤكداً أن المجموعة ستستمر في توفير وتقديم أفضل الفرص والمشاريع العقارية السكنية منها والتجارية المتميزة ذات العوائد العالية بما يلي طلباتهم المتزايدة للشراء في بلدان مختلفة، وذلك حرصاً منها على تحقيق المزيد من مطالباتهم العقارية ورغبتهم الاستثمارية، مع ضمان تقديم كل ما وعدت به من أوصاف وميزات العقارات التي تعرضها لزيائنها الكرام.

وأكد برجاس في ختام تصريحه أن المجموعة لن تدخر جهداً في تقديم المزيد من الخدمات والمنتجات والمشاريع العقارية السكنية والاستثمارية في كل من الولايات المتحدة، وبريطانيا وإسبانيا، فضلاً عن قيامها بجميع خدمات التسجيل العقاري وتسليم وثائق عقود الملكية والأوراق القانونية المعتمدة لهم في مكتب البلد التي تتم فيه عمليات البيع والشراء بمهنية واحترافية وأمان.

يذكر أن مجموعة HMG حصلت أخيراً على اعتراف دولي جديد يضاف إلى الاعترافات والتقدير الإقليمي والعالمي الأخرى وهو عضوية جمعية المحترفين العقاريين في إسبانيا، مما عزز مكانتها المتنامية في مجال الصناعة العقارية الدولية. وتكون HMG بذلك أول شركة على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط تحصل على مثل هذه العضوية إضافة إلى إدراجها رسمياً في هذه الجمعية، حيث برزت HMG كواحدة من أسرع المجموعات العقارية العالمية نمواً من خلال تطوير وتسويق عقارات سكنية واستثمارية ذات أسعار مقبولة وعوائد مجزية في دولة الإمارات العربية، وأميركا، والمملكة المتحدة وإسبانيا.

«بيتك»: 7 فائزين في حملة «أربح يومياً هاتف سامسونغ»



أحد الفائزين يتسلم الجائزة

أعلن بيت التمويل الكويتي (بيتك) عن فوز 7 من عملائه بجوائز قيمة عبارة عن جهاز «سامسونغ Galaxy Note Edge»، وسامسونغ Gear S، وذلك في السحب الخامس للحملة الترويجية الجديدة للبطاقات المصرفية لتشجيع العملاء على استخدام بطاقات الفيزا و ماستركارد في مشترياتهم وذلك تحت عنوان «أربح يومياً سامسونغ Galaxy Note Edge و سامسونغ Gear S لمدة 90 يوماً»، والمستمرة حتى 5 يونيو القادم.

والفائزون بالجوائز هم: «سعد عبدالله محمود، ومعالى متعب الروضان، وحمود عبدالرحمن الرشود، ولطيفة عبدالرزاق العوضي، ودانا بدر الفارسي، وفلاح عبدالهادي العجمي، وإيمان بدر بن عيسى.

وتتيح الحملة حصول كل مستخدم لبطاقات «بيتك» على فرصة واحدة لدخول السحب لربح الجائزة اليومية مقابل كل 10 دقائق للشراء فقط، من خلال استخدام بطاقات «بيتك» الائتمانية والاعتماد والدفعة المسبق داخل وخارج الكويت، وكذلك من خلال استخدام بطاقات الصرف الآلي خارج الكويت فقط، وكلما ضاعف مبلغ الإنفاق زادت فرص التأهل لدخول السحب الإلكتروني الذي يجري أسبوعياً. وتأتي الحملة استمراراً للعروض المميزة التي يقدمها «بيتك» لعملائه من حملة البطاقات المصرفية المتنوعة مكافأة لهم، وأيضاً حرصاً على تحقيق طابع فريد ومميز متعب بطاقات «بيتك» التي تقدم دائماً قيمة مضافة لحاملها، بما يساهم في إرضاء العميل وزيادة فرص استفادته عند الاستخدام، كما ترسخ الحملة مبادئ وأهداف «بيتك» في تنشيط حركة المبيعات والسعي لتعزيز مفهوم استخدام البطاقات المصرفية بديلاً عن النقود.

يدان بالتوازي في 4 مايو المقبل «الدبوس»: انتهاء الاستعدادات لانطلاق معرض ومؤتمر «النخبة العقاري»

المواطن والمواطنة في حالة استقرار. وأضافت أن الطلبات الإسكانية التراكمة إنما تدل على عجز المؤسسة العامة للرعاية السكنية في توفير المساكن المناسبة لشريحة كبيرة من المواطنين الكويتيين، وبالتالي برزت الحاجة الماسة لإيجاد البديل المناسب لحل تلك العثرة الإسكانية عن طريق الكثير من الحلول، التي يأتي على رأسها ترسيخ مبدأ الشراكة بين القطاعين الخاص والعام للمساهمة في حل المشكلة الإسكانية، وإيجاد قوانين إلزامية لاتحاد الملاك لتنظيمها بطريقة قانونية وإدارتها إلزامياً، والابتعاد عن العشوائية في اتحاد الملاك بعد أن تراجعت طلبات الإسكان وبات ارتفاع الإيجار يرهق كامل الأسرة الكويتية بشكل عام.

وقالت إن عجز المؤسسة العامة للرعاية السكنية، جعلت المواطن الكويتي العادي يبحث عن شقق التملك كمتنفس له، الأمر الذي دفع وزارة الإسكان إلى الشروع في عمليات البناء الطويل وفق استراتيجية ومعايير معينة تجعل من مثل هذه الحلول البديلة حلاً سريعاً للمواطنين الباحثين عن السكن والاستقرار.

لكن الرفاعي أكدت أن هذا الأمر يجب أن يصاحبه أمور أخرى ضرورية من بينها ضرورة تعديل النص التشريعي الخاص باستخراج وثيقة التملك باسم زوجين خلال سنتين، وذلك بهدف مساعدة المرأة في كل الأحوال على الحفاظ على حقها السكني، لاسيما بعد أن أرقق قانون الإسكان الخاص بالمرأة الدولة من خلال توفير السكن البديل للمرأة المطلقة.

وقالت إنه ينبغي على الدولة ووزير الإسكان أن يشرع في تعديل القانون، كما ينبغي على القطاع الحكومي إشراك القطاع الخاص في حل المشكلة الإسكانية عن طريق الاستثمار المحلي أو الأجنبي، نظراً للمرونة التي يتمتع بها القطاع الخاص في اتخاذ القرار، مقارنةً بالآلية الروتينية الطويلة التي تتبعها الحكومة، علماً أن إتاحة الفرصة للقطاع الخاص للمشاركة في حل الأزمة الإسكانية وإيجاد العفزة النوعية لمشكلة الإسكان وتحريك عجلة التنمية سيؤدي بلا شك إلى تسريع وتيرة حل هذه المعضلة التي باتت تتسع يوماً بعد يوم.

وباعتبارها من الشركات الرئيسية العاملة في مجال تنظيم الفعاليات والمعارض العقارية، باتت تركز كل إمكاناتها وجهودها من أجل الارتقاء بصناعة المعارض العقارية في الكويت من خلال تقديم المزيد من الخدمات الجديدة التي من شأنها أن تجعل من المعارض العقارية عناصر جذب وتشويق للعملاء، ليس على صعيد بيع وتسويق العقارات فحسب، وإنما أيضاً من خلال جعلها مناطق جذب عائلي لجميع أفراد الأسرة، لتصبح بمنزلة حدث اقتصادي وعقاري واجتماعي في آن واحد.

واختتم الدبوس قائلاً: «إن مجموعة إسكان جلوبل إنما تسعى حالياً للاستعانة بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة في عالم المعارض الخارجية، الأمر الذي من شأنه أن يضيف على هذه الصناعة المزيد من الإثارة والقبول، ناهيك عن مجموعة من الأفكار الجديدة والمتطورة التي لن يتم الكشف عنها إلا في حينه، لاسيما أن هذه الأفكار ستحدث نقلة نوعية في عالم صناعة المعارض العقارية وما قد يترتب عليها من تغيير المفهوم السائد حالياً لدى الجمهور عن المعارض العقارية التقليدية».

شراكة القطاعين العام والخاص على الصعيد ذاته، يشارك في مؤتمر النخبة العقاري عدد من الشخصيات الحكومية والاقتصادية والرسمية، من بينها عضو لجنة التوزيع والتوثيق في المؤسسة العامة للرعاية السكنية سابقاً المحامية عذراء الرفاعي التي سيكون لها تواجد ضمن حلقة الجلسة الثانية من جلسات المؤتمر التي ستعقد تحت عنوان «مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص.. الواقع والمأمول».

وحول هذه المشاركة قالت المحامية الرفاعي إن مشاركتها ستركز على التعريف بأن حق المواطن في السكن هو حق إنساني مستمد من دستور الكويت الذي نص في مادته التاسعة على أن «الأسرة أساس المجتمع»، مؤكداً أنه على افره تم إنشاء وزارة الإسكان وقانون الإسكان رقم 47 لسنة 93 وقانون 2 لسنة 2011 التي اهتمت بكرامة الإنسان عن طريق توفير مسكن ليعيش

بتنظيم الدورة القادمة للمعرض على أرض المعارض الدولية بمشرف، وذلك لما تمتاز به قاعات أرض المعارض الدولية من إمكانات كبيرة سواء على صعيد المساحات الواسعة أو مواقف السيارات الرحبة، ناهيك عن مدى الإقبال الكبير الذي تشهده أرض المعارض من قبل مختلف فئات المواطنين والمقيمين، مؤكداً في الوقت نفسه على أن الدورة المقبلة للمعرض ستشهد مشاركات من داخل الكويت وخارجها من بينها مشاركات إماراتية وقطرية، إلى جانب مشاركات أخرى من قبل شركات تركية وأوروبية، الأمر الذي من شأنه أن يضيف المزيد من التنوع والتميز على فعاليات المعرض المختلفة.

وقال إن التعاون مع شركة معرض الكويت الدولي إنما يصب في صالح الاقتصاد الكويتي بشكل عام ويخدم توجه صاحب السمو أمير البلاد نحو تحويل الكويت إلى مركز مالي واقتصادي، ذلك أن شركة معرض الكويت الدولي هي شركة مملوكة للدولة وبالتالي فإن نجاحها يعني نجاح للاقتصاد الكويتي.

صورة مشرفة

وفي السياق ذاته، أوضح الدبوس أن الدورة الجديدة للمعرض ستكشف الستار عن مجموعة من المفاجآت الجديدة المتعلقة بآلية تنظيم المعارض العقارية في الكويت، مشيراً إلى أن مجموعة «إسكان جلوبل» أعدت خططا تتعلق بكيفية الاستفادة من القومات المتاحة لسدى أرض المعارض الدولية بمشرف، حيث من المتوقع أن يشهد معرض النخبة العقاري في مايو مفاجآت وأنشطة جديدة ستعكس بالإيجاب على صناعة المعارض في الكويت بشكل عام.

ومضى يقول إن «إسكان» لا تدخر جهداً في سبيل الارتقاء بصناعة المعارض العقارية في الكويت، دافعاً في ذلك المكانة التي يحظى بها القطاع العقاري لدى شريحة كبيرة من المواطنين والمستثمرين الكويتيين حيث دفع شغف وحب نحتت الشركة في تنظيم معرض النخبة العقاري في أبوظبي نهاية يناير الماضي، ثم معرض فبراير العقاري في هيلتون المنقف منتصف فبراير الجاري.

وأضاف أن «إسكان جلوبل»



عذراء الرفاعي



بدر الدبوس



بتنظيم معرض النخبة العقاري على أرض المعارض الدولية بمشرف في الرابع من شهر مايو المقبل، وذلك بحضور رئيس مجلس إدارة المجموعة الشبيخة فاطمة حمود الصباح والرئيس التنفيذي محمود عفيفي والمدير التنفيذي حسين موسى، فيما حضره عن شركة معرض الكويت الدولي المدير التنفيذي للتسويق والمبيعات باسمه الأدهيم، ومدير التسويق والمبيعات مشعل الراشد.

ولفت إلى أن معرض النخبة العقاري الذي سيقام في مايو المقبل سيكون المعرض الأول للشركة على أرض المعارض الدولية بمشرف، والثالث لها خلال العام الحالي، حيث نحتت الشركة في تنظيم معرض النخبة العقاري في أبوظبي نهاية يناير الماضي، ثم معرض فبراير العقاري في هيلتون المنقف منتصف فبراير الجاري.

وأعرب الدبوس عن سعادته

الرفاعي: تراكم الطلبات الإسكانية دليل عجز.. والحل في تفعيل مبدأ الشراكة

«أكاديمية العلوم الحياتية» تنظم برنامجاً تدريبياً



لقطة جماعية للأطباء والمرضات المشاركين في البرنامج

على التعرف على التحقير السريري باعتباره الكفاءة الرئيسية للعاملين بأقسام الطوارئ، ومناقشة طبيعة نظام التصنيف في المؤسسة التابع لها. واختتم الخلفي بالقول إن الأكاديمية اختارت المركز الإقليمي لتدريب إنعاش القلب والتنفس باعتباره أحد المراكز التدريبية المتخصصة في تقديم برامج تدريبية لتنظيم عالمي وجوده عالية مثل دورات العناية الحثيثة والطارئة لمقدمي الرعاية الصحية المعتمدة من مؤسسات عالمية، مشيراً إلى ضرورة تعاون القطاع الحكومي بعقد مثل هذه البرامج في مستشفيات القطاع الحكومي ما له من تأثير مباشر على أداء العاملين في الأقسام المعنية.

والمهارة اللازمة للعمل في هذا القسم الهام والحيوي كما ركز على تقديم أدلة مبنية على أسس علمية لتطوير كفاءة المشاركين، ما ينعكس على تطوير مهاراتهم العملية والارتقاء بمستواهم المهني. وأشار إلى أن البرنامج ارتكز على عدة محاور منها تخصيص وعلاج الحالات غير المستقرة، التدريب على المهارة العلمية لإدارة الأزمات، توفير طرق لراحة المرضى في أقسام الطوارئ، طرق التواصل والتفاوض على الأمور المتعلقة بأخلاقيات المهنة، قياس المؤشرات مراقبة الجودة، والتحقق من كفاءة العاملين الأكاديميين في بعض الأمور منها على سبيل المثال مراقبة الدورة الدموية ليكون المشارك قادراً

البراهين والتي تستند إلى نتائج أبحاث علمية معتبرة، مبيناً أن البرنامج استعرض لمحة عامة عن نهج تصنيف المرضى داخل أقسام الطوارئ بما يثري المشاركين بالمعرفة

البرنامج يستهدف تطوير المهارات العلمية والعملية العاملة في أقسام الطوارئ من الأطباء والمرضات والمشتريين وتدريبهم على أحدث الممارسات العالمية البنية على

في إطار أنشطتها التدريبية لتطوير القطاع الصحي في الكويت، عقدت أكاديمية العلوم الحياتية برنامجاً تدريبياً بعنوان «إدارة وتصنيف المرضى في قسم الطوارئ» والذي يعقد للمرة الثانية في الكويت وبالتعاون مع المركز الإقليمي لتدريب إنعاش القلب والتنفس في مركز تدريب الشركة. وبهذه المناسبة، قال مدير التدريب بالأكاديمية محمد الخلفي إن البرنامج شهد مشاركة كبيرة من أطباء أقسام الطوارئ في كل من مستشفيات الرازي والجهراء ومبارك والأميري والأحمدي، في جانب مجموعة من المررضات العاملات في مستشفيات ومراكز وزارة الصحة العاملات في قسم إدارة التمريض. وأوضح أن