الأنباء
الاثنين 11 يناير 2016

فيصل بدر الساير متحدثا

مبارك ناصر الساير ملقيا كلمته

خلال اللقاء السنوي لموظفي المجموعة كرّمت فيه «الأفضل بالعمل»

مجموعة الساير تحتفل بالأداء القياسي للامتيازات الأساسية لعام 2015

من اليمين: مساعد بدر الساير وبول رينولدز وبدر فيصل الساير

جانب من الحضور

فيصل بدر الساير ومبارك ناصر الساير

أقامت مجموعة الساير احدى المجموعات الرائدة في المنطقة، لقاء الموظفين السنوي 2015 تقديرا لهم لتميزهم في خدمة العملاء ولتكريم فرق عمل «الأفضل بالعمل» في إدارات واقسام العمل التجارية وغير التجارية ومنها مؤسسة محمد ناصر الساير واولاده عن مبيعات وخدمة وقطع غيار تويوتا ولكزس، وشركة بحرة التجارية عن هينو وبوب كات ودوسان للمعدات الثقيلة، والساير الهندسية لاطارات يوكوهاما وزيوت كوفران وفالفولين واصباغ نيكسا، وشركة الساير الطبية، وتأجير السيارات، والتأمين، وليتموس للدعاية والإعلان، ومصنع الكويت لعلف الحيوان، والداو لخدمات تكنولوجيا المعلومات، وتراي ستار لتجارة ما وراء البحار.

ودشن هذا المشروع المثمر منذ البداية ناصر محمد الساير رئيس مجلس الإدارة، وقد حضر الحفل الأخير كل من فيصل بدر الساير نائب رئيس مجلس الإدارة، واعضاء مجلس الإدارة مساعد بدر الساير وساير بدر الساير، ومبارك ناصر الساير الرئيس التنفيذي، وبول رينولدز رئيس العمليات ورؤساء الاعمال وممثلي الإدارة العليا وحضور اكثر من 3000 موظف من موظفي المجموعة.

وبهذه المناسبة قال فيصل بدر الساير نائب رئيس مجلس الإدارة في ترحيبه بالضيوف: لقد تمكنا على مدى السنين من مواجهة بل وتجاوز العديد من التحديات والانتقال من لاعب بسيط في السوق الى المركز الأول بلا منازع من خلال اهتمامنا الجاد بتقديم أفضل خدمة ممكنة الى العملاء.

الكثير من الإنجازات

وفي حديثه خلال الحفل قال مبارك ناصر الساير الرئيس التنفيذي: لقد حققنا الكثير من الإنجازات الكبيرة المميزة خلال هذه السنة من جديد، كارتفاع حصصنا السوقية في معظم قطاعات أعمالنا، لقد كان عاما رائعا بالنسبة للحصص السوقية لعلامتي تويوتا ولكزس مع بعض حملات الاطلاق الرائعة والعروض المذهلة والمبيعات المثيرة للاعجاب، وقد حققت بعض العلامات الكبيرة الاخرى مثل بوب كات ورافعات تويوتا الشوكية واشوك ليلاند وهينو مستويات غير مسبوقة في معظم انحاء العالم.

وللثناء على هذا الاداء القياسي جنبا الى جنب مع الغاية في تحقيق النمو المستدام، تستثمر مجموعة الساير بشكل كبير في توسعة مرافق ومواقع العمل وتعزيز التكنولوجيا الخاصة بها من خلال تطبيق نظام SAP. فلطالما كان بناء مرافق ومواقع عمل جديدة بالاضافة الى عمل تعديلات على مرافق ومواقع العمل الحالية احدى الاستراتيجيات الاساسية للمجموعة لتحقيق راحة العملاء الى جانب توفير تجربة عملاء مميزة.

وسيتم الاستفادة من مبادرات رعاية العملاء في تطبيق برمجيات SAP الحالية عبر وحدات العمل التجارية وغير التجارية في المجموعة، و SAP عبارة عن برمجيات للشركات مشهورة عالميا لإدارة العمليات التجارية وعلاقات العملاء وان تطبيقها في مجموعة الساير سيسهل من الكفاءة المعززة والتقارير والمعلومات المتكاملة وخدمة عملاء أفضل وحماية البيانات ومنصة قوية للنمو المستمر. كما شكر مبارك الساير اعضاء فريق العمل الاساسي لمشروع تطبيق SAP لدورهم الفعال في نجاح تطبيق البرنامج لاحقا في 2016.

الرسالة.. خدمة عملاء متميزة

مؤكدا على التزام المجموعة بخدمة العملاء، علق بول رينولدز رئيس العمليات قائلا: منذ تأسيس الشركة عام 1954 كانت رسالة الشركة تقتصر على بيع أفضل المنتجات من مختلف أنحاء العالم ودعمها بالخدمة المميزة ومع تعديل نص بيان رسالة الشركة مع الوقت، تظل الفلسفة نفسها كما كانت قبل نحو 60 عاما.

ان جهود تقديم خدمة عملاء متميزة في مجموعة الساير يجعل من تجربة شراء وامتلاك المنتجات هي الأفضل بالعمل. وكدليل على ذلك ارتفعت ارقام مؤشرات رضا العملاء بشكل ملحوظ خلال السنوات الماضية، فمن بين 62 موقع عمل تم قياسهم حقق 54 موقع +95٪ في مؤشر رضا العملاء وحصد 11 موقعا من تلك المواقع الجائزة الماسية لتحقيقها 100٪.

الأفضل بالعمل

تتمحور رؤية مجلس الإدارة في ان نصبح الأفضل بالعمل هادفين الى تحقيق تغيير كبير من خلال ان نكون متفردين ومختلفين، اي لا مثيل لنا.ان اكتساب مستويات أفضل من ثقة العملاء وتقديم أفضل مواقع ومرافق العمل جودة هي على رأس اولوياتنا، وتعكس جائزة رئيس مجلس الإدارة للاكثر ثقة وجائزة نائب رئيس مجلس الإدارة لأفضل مرافق ومواقع العمل هذا الالتزام الراسخ. مستويات الثقة تعكس كفاءتنا وفعاليتنا في التعامل مع شكاوى العملاء وجودة مرافق ومواقع عملنا هي دليل ملموس على ذلك ودائما ما تترك انطباعا يدوم طويلا، جنبا الى جنب مع نظام برمجيات SAP الجديد الذي يجعل معاملات جميع العملاء اسرع واكثر كفاءة.

جهود التدريب وإدارة المواهب

تتابع المجموعة تركيزها على مبادرات التطوير من ناحية مراكز تعزيز الكفاءة وخطة التطوير الذاتية وتقديم حلول لاحتياجات التدريب المحددة نتيجة لتقييم الاداء. وكجزء من التزامهم بتقديم أفضل مبادرات التعليم والنمو لجميع الموظفين، سوف يتم افتتاح «اكاديمية الساير»، وهو مركز تدريب جديد، في عام 2016 وسيكون مخصصا للنشاطات التطويرية.

وتشغل اكاديمية الساير مساحة 5000 متر مربع وهي مركز تم بناؤه لغرض تدريب وتطوير موظفي الساير والشباب الكويتي وذلك لمساعدتهم في اكتساب مهارات تساعدهم ليكونوا مستعدين للعمل في القطاع الخاص وتقديم مساهمة فعالة والشعور بالرضا تجاه المهنة التي يقومون باختيارها.

حسن الضيافة

بالنسبة لجميع اقسام المجموعة فان 2016 هو عام الارتقاء بخدمة العملاء. انه عام تغيير خدمة العملاء واستيعاب قيم حسن الضيافة واعتبار كل عميل كضيف وجعله يشعر وكأنه في بيته خلال زيارته للساير. مجلس الإدارة والإدارة العليا يشجعون جميع موظفي المجموعة على العمل نحو بناء ثقافة الضيافة داخل الإدارات والاقسام.

لقد اصبحت مناسبات الشركة المهمة منصة لجميع موظفي المجموعة للاحتفال بالنجاح العظيم وايجاد طرق للعمل معا وتجديد رابط الفريق الواحد. سوف يلي لقاء الموظفين السنوي للأفضل بالعمل المؤتمر النصف سنوي خلال الربع الثاني من 2016.

المجموعة تهدف إلى تجاوز خدمة العملاء المميزة وصولاً إلى قيم الضيافة

الهدف "جعل العملاء يشعرون وكأنهم في بيتهم"