

«الشايح» تفوز بشهادة الأيزو لخدمة الزبائن في الشرق الأوسط



أعضاء فريق مركز الاتصال في الشركة يحملون شهادة الأيزو

أعلنت شركة محمد حمود الشايح، الرائدة عالمياً في قطاع التجزئة، عن حصولها على شهادة الأيزو «ISO10002:2014» في مستوى رضا الزبائن في الشرق الأوسط وذلك لنجاح فريق مركز الاتصال في التعامل مع شكاوى الزبائن وحرصه على نيل رضاهم التام عن مستوى الخدمة بتابع الإجراءات والمعايير المعتمدة دولياً في خدمة الزبائن. وتأتي هذه الشهادة لتؤكد على التزام الشركة بتطبيق المعايير الدولية في خدمة الزبائن وحرصها الشديد على التعامل مع جميع شكاوى الزبائن والتأكد من رضاهم التام عن جميع الخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة، وهذه هي شهادة الأيزو الثانية التي تحزنها الشركة خلال أقل من سنة، مما يعكس المستوى المتقدم الذي وصل إليه موظفو مركز الاتصال في الاستماع لآراء الزبائن ومتابعة احتياجاتهم والرد على استفساراتهم. وبهذه المناسبة، قالت مديرة إدارة خدمة الزبائن في شركة الشايح منى الدياح: «نحن في الشايح نعتني كامل اهتمامنا لتوفير أفضل خدمة ممكنة لزبائننا، ونعمل جاهدين على تلبية جميع احتياجاتهم، كما نلتحقنا في اتباع الإجراءات الصارمة المطلوبة للحصول على شهادة الأيزو مرتين خلال سنة واحدة يأتي تأكيداً على التزامنا بأعلى معايير الخدمة في كل ما نقوم به بغية تحقيق أفضل مستوى من رضا الزبائن». وتدير شركة الشايح اليوم ما يزيد على 3000 محل أوسط وشمال أفريقيا، ويستخدم مجموعة من

مثل ستاربيكس ومركز واتش آند إم وديهانم وتوب شوب وفينكتوريا وسيكرت وذي تشيزيك فاكستوري في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وروسيا وتركيا وأوروبا. وقد أنشئ مركز الاتصال كأحد أهم الأقسام في إدارة خدمة الزبائن من أجل بناء علاقات وثيقة بين الشركة والزبائن. ومن الجدير بالذكر أن مركز الاتصال يخدم زبائن الشركة في عشرة أسواق في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا على مدار السنة من الثامنة صباحاً وحتى منتصف الليل، وقد استقبل في عام 2015 أكثر من 500 مليون اتصال من الزبائن ويشرف فريق خدمة الزبائن في شركة الشايح على مجموعة من البرامج التي تساعد على فهم احتياجات الزبائن المتغيرة وتحسين مستوى الخدمة المقدمة وتطوير تجربة التسوق لدى محلات الشركة. كما يحرص الفريق على توفير التدريب والتوجيه لموظفي المحلات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويستخدم مجموعة من القنوات والبرامج والأدوات التي تساعد على التعرف على آراء الزبائن وتعليقاتهم، وهذا جزء من التزام الشركة بالتواصل مع الزبائن والاستماع لآرائهم وحل مشكلاتهم والرد على استفساراتهم. وتشتمل هذه القنوات على مركز الاتصال الشركة الإلكتروني، واستطلاع الرأي Your Opinion Counts. تعد الشركة من الشركات الرائدة في الشرق الأوسط والكبرى لأكثر من 70 علامة تجارية عالمية في قطاع مبيعات التجزئة، ومنها: «ستاربيكس» و«إتش آند إم» و«مركز» و«ديهانم» و«أمريكان إيجل» و«بي. إف. تسانغز» و«دي تشيزيك فاكستوري» و«فينكتوريا سيكرت» و«بوتس» و«بوتري بارن» و«كيزانيا» وتدير الشركة أكثر من 3000 متجر ضمن قطاعات متنوعة تشمل الملابس والأحذية، والصحة والجمال، والأغذية، والبصريات، والصيدلة، والمفروشات والأثاث المنزلي، والترفيه العائلي.

الشهادة تؤكد

التزام الشركة

بتطبيق المعايير

الدولية في خدمة

الزبائن



«طبية» يشارك في مؤتمر الكويت لتغذية الرضع والأطفال

الدولة وبشكل أخص وزارة الصحة في هذا المجال. وخلال المؤتمر، ألقى رئيسة قسم الجودة في مستشفى طيبة د. عائشة جون، كلمة خلال إحدى جلسات المؤتمر تطرقت فيها إلى تجربة طيبة في التوعية بمخاطر الحليب الصناعي وأهمية الرضاعة الطبيعية في المحافظة على صحة الأم والطفل. ملققة الضوء على أنشطة وإنجازات المستشفى في هذا المجال. وفي هذا الصدد، قالت جون خلال إحدى جلسات المؤتمر، إن طيبة لا يالو جهدا في سبيل تعزيز الوعي الأسري وبشكل أخص الأم والطفل، فيما يحرص بكيفية التعامل لأول مرة مع حديثي الولادة والرضع، لافتة إلى أن طيبة نظم العديد من الأنشطة التوعوية في هذا المجال وكان له السبق محليا في القيام بذلك. وأضافت: «تقديرنا للمجهودات المتواصلة لطيبة في مجال التوعية بأهمية الرضاعة الطبيعية، في إطار استراتيجيته المستدامة من أجل حياة أفضل للمرأة والرضع، حصل المستشفى على لقب «مستشفى صديق للطفل» بشهادة من قبل وزارة الصحة الكويتية واعتماد رسمي من قبل منظمة اليونيسيف ومنظمة الصحة العالمية، وذلك بعد نجاحه في تطبيق جميع متطلبات فريق تقويم المستشفيات التابع للجنة

أعلن مستشفى طيبة، الرائد محليا في تقديم الخدمات الطبية المتميزة، عن مشاركته الفاعلة في مؤتمر الكويت الثاني لتغذية الرضع والأطفال، بهدف التوعية بأهمية الرضاعة الطبيعية وتعريف المشاركين والزائرين بالخطوات الهامة للرضع من أجل حياة صحية أفضل. وبهذه المناسبة، أعرب نائب الرئيس التنفيذي لدى مستشفى طيبة راشد الفضالة، عن سعاده وفخره بما يمتلكه المستشفى من إمكانيات وخبرات تمثل قفزة مضافة يتم مشاركتها مع مختلف الجهات عبر هذا النوع من الفعاليات. وقال إن مشاركة طيبة في هذه الفعاليات إنما يعكس استراتيجيته المستدامة وخطته الاستراتيجية فيما يتعلق بتفعيل دوره في المسؤولية المجتمعية، باعتبارها رسالة عرفان وشكر للمجتمع الكويتي، مؤكدا على أن «طيبة» سبواصل مساهماته بما يساعد الأسر والعائلات على الحصول على حياة صحية أفضل. وأضاف الفضالة أن «طيبة» كان من أوائل مستشفيات القطاع الخاص وعلى المستوى الحكومي في وضع سياسات واضحة بشأن تعزيز الوعي والتعريف بأهمية وفوائد الرضاعة الطبيعية ومن ثم قام بتأهيل وتدريب جميع العاملين والكوادر الطبية على هذه المعايير في سبيل يتماشى مع السياسة العامة



د. عائشة جون

الفضالة: «طبية»

يسعى لتعزيز

الوعي بأهمية

وفوائد الرضاعة

الطبيعية



«راندني فو» و«ريفيرسو».. هدايا ملهمة في عيد الحب



تتحول ريفيرسو إلى قماش النظير، حيث يتم تدوين ذكرى لها وقع خاص إلى الأبد، وتخلق رابطة رائعة كبيرة مع الشخص الذي يرتديها في كل يوم. وفي النهاية تتكلم أبدية ساعة ريفيرسو كلاسيك مع القلب بشكلها المثالي ووظيفتها، ألقها الرصين الزرين، وكنوزها الرائعة المخبأة. وعلاوة على كل شيء، تطلق ريفيرسو نداء مغويا إلى أولئك الذين يهتمون باستقلاليتهم مع التعبير البليغ عن الأسلوب الواثق. تختزل مجموعة «راندني فو» فيها كل ما هو جليل فيما يتعلق بالصناعة الأصلية للساعات، فهي تعرض من خلال خيالها وظلالها الأنثوية أكثر السمات والصفات رغبة وطلاقة في الساعة النسائية - ماسات مثالية، شكل دائري أنيق مع وجه متناغم، ذلك هو الترتيب المثالي للحركة الميكانيكية. مون / القمر».

تضممت مجموعة ريفيرسو من جيجر- لوكلتر في يوم الثلاثاءين لهذه السنة كل من الموديلات «غراند ريفيرسو لبيدي الترا-ثين» بالفولاذ المقاوم للصدأ، و«ريفيرسو دويتو لبيدي 844 أور» بالذهب الوردي عيار 18 قيراط، و«ريفيرسو دويتو كلاسيك ست» أيضا بالذهب الوردي عيار 18 قيراطا، كما هو الحال مع كل ساعة من ريفيرسو الأسطورية. تقدم هذه الساعات الرائعة المتميزة بأسلوب الفن الزخرفي - آرت ديكو - الفرصة لإضفاء الطابع الشخصي والملسمة الفريدة من خلال الترميم بالأحجار الكريمة أو النقش، والخيارات لا حدود لها عندما يكون الأمر إضفاء الطابع الشخصي على الساعة ريفيرسو، فالمساحة التي تتيحها يمكن استخدامها لعرض صورة شخصية، رقم خاص، رسم أو الأخرى الأولى من الاسم. وعندما يقع الاختيار

تجمع بين الفخامة

والجمال والدقة

والأداء المتميز



«رويال حياة» يحوز اعتماداً دولياً من «الأميركية للمختبرات»



مختبر في أنحاء العالم و47 في الشرق الأوسط كونه لبي وتجاوز كل المتطلبات التي يحتج إليها الاعتماد وحقق التصديقات المميزة في مجال سلامة المرضى من ناحية تقدم نوعية الخدمات المخبرية. ان الهدف الرئيسي من هذا الاعتماد التي حصل عليه المختبر للمرة الثالثة هو تقديم أعلى مستوى من الجودة والمتوقية التي تحتاج إليها الاختبارات المعملية لما لها من

حقق مختبر مستشفى رويال حياة الاعتماد الدولي من الكلية الأميركية لعلوم المختبرات وهي المنظمة الرائدة في مجال علم الأمراض من أجل تعزيز وتحفيز التميز في ممارسة علم الأمراض والطب المخبري في جميع أنحاء العالم إذ يمنح هذا الاعتماد للمختبرات التي تلتب أعلى معايير التميز والجودة في الممارسات المخبرية. انضم مختبر رويال حياة لمجموعة من أكثر من 7000

المستشفى يقدم

أعلى مستويات

في الجودة والثقة

في الاختبارات

المعملية



عقب النجاح الباهر والإقبال المتميز في الأمسية الخيرية التراثية «حياة لأمراض السرطان»: شكراً لدية الخير والعطاء

هذا، وقد شهد الحدث تكريماً لكل الداعمين والشركاء والداعمين الرئيسيين للجنة «حياة»، وكذلك الشيخ مبارك فهد السالم، وفهد أبو شعر مدير عام فندق شيراتون الكويت، والرئيس التنفيذي لمجموعة شركات «علي عبد الوهاب المطوع» وفصيل علي عبد الوهاب المطوع، وممثل شركة غالية، حيث قام بتسليم الدروع التذكارية أعضاء مجلس الإدارة المكون من ليلى الغانم، ودليبية تميم، ومنى الغانم، وهلا الغانم، وفوزية العميم. وبهذه المناسبة، والتي تأتي تزامناً مع اليوم العالمي لمرض السرطان، أعربت رئيسة لجنة حياة مرضى سرطان الثدي ليلى الغانم عن شكرها لفريق الأوروكسترا والمطربين الذين أحيوا الحفل، وكذلك للرجال الإعلاميين وداعمي الحملة شركة غالية.



«شكراً» رسالة عرفان وتقدير يبعثها مجلس الإدارة وكل القائمين على العمل في لجنة «حياة» لأمراض السرطان، مبرة رقية عبد الوهاب القطامي لسرطان الثدي، وعلى رأسهم رئيسة اللجنة ليلى الغانم، لكل أهل الكويت دبيرة الخير والعطاء، على مساهماتهم المستمرة ومشاركتهم الفعالة في سبيل دعم ومساندة مرضى سرطان الثدي بالكويت، وشكراً لجميع أصدقاء «حياة» على مساهماتهم السخية التي قدموها في العديد من المناسبات التي تطلقها حياة والتي اختتمت مؤخرا بإطلاق الأمسية الخيرية التراثية بحضور راعي الحدث الشيخ مبارك فهد السالم، ولقبح من رموز المجتمع وأعضاء

ليلى الغانم تكرم الشيخ مبارك فهد السالم

مجلس إدارة لجنة حياة والإعلاميين. وتقدمت اللجنة بالشكر لمدير مكتب سمو رئيس مجلس الوزراء الفريق م. أحمد الحماني على دعمه المتواصل للأنشطة «حياة».

وأشارت الغانم إلى أن المرة منذ إنشائها في عام 2007 قد أنفقت ما يقدر بـ 4 ملايين دينار كويتي على مشتريات أدوية، عولج بها 600 مريض من مختلف الجنسيات والأعراق، ومن لديهن ملفات في مستشفى حسين مكي جمعة، مشيرة إلى أن روح الحفل سيذهب لصندوق المبرة لعلاج حالات جديدة من مرضى سرطان الثدي، لافتة إلى أن جميع التبرعات هي من داخل الكويت.



ليلى الغانم ودليبية تميم ومنى الغانم وهلا الغانم وفوزية العميم

«Ooredoo» تجري إخلاء وهمياً لمبناها الرئيسي

على تنظيم دورات تدريبية بانتظام لموظفيها حول إجراءات السلامة انطلاقاً من التزامها الراسخ بتطبيق أرقى المعايير والممارسات التشغيلية المعتمدة عالمياً. وتعتبر «Ooredoo» شركة اتصالات عالمية توفر خدمات الخط الثابت والبرووياند للإنترنت والخدمات المدارة للشركات المصممة لتلبية احتياجات العملاء من الأفراد والشركات في مختلف الأسواق التي تعمل فيها في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب شرق آسيا. وباعتبارها شركة تولى أهمية كبيرة للمجتمعات تتمثل رؤيتها في إثراء حياة العملاء، وتؤمن الشركة أن بإمكانها تحفيز التنمية البشرية من خلال الاستفادة من الاتصالات لمساعدة أفراد المجتمعات على بلوغ طموحاتهم. وتتواجد في العديد من الأسواق وهي قطر والكويت وسلطنة عمان والجزائر وتونس والعراق وفلسطين والمالديف وميانمار وإندونيسيا.



جانب من عملية الإخلاء الرومي في مبنى «Ooredoo».

بذكر أن عملية الإخلاء والتي شارك فيها جميع موظفي «Ooredoo» العاملين بالمبنى الرئيسي تمت في أقل من 10 دقائق حيث تولى متطوعو الأمن والسلامة من الموظفين المدربين في كل طابق بالمبنى مهمة الإشراف على عملية الإخلاء وإرشاد الأفراد مباشرة إلى نقاط التجمع الآمن خارج المبنى، وتتبع الشركة أيضا الإجراءات الأمنية والصحية بما يتوافق مع اللوائح والقوانين المتعلقة بالصحة والسلامة لدى الكويت، وتحرص الشركة

بالتنسيق مع

الإدارة العامة

للدفاع المدني

