



(محمد هاشم)



فاتن أبوغزالة



جمانة أبوغزالة



تكريم زين

النتائج تعكس خلاصة 14,860 تقييما على مستوى الكويت

«سيرفس هيرو» يعلن أفضل مزودي خدمات بالكويت لعام 2015



«إنفينيتي» تحصل المركز الأول ويتسلم الجائزة رئيس عمليات مجموعة «البابطين» محمد شلبي



تكريم اميركان ايجل



تكريم ماركونالدز



تكريم إلكترونيات الغانم Xcite



تكريم هوم سنتر



تكريم ميس الغانم



تكريم كاربيو كوفي

الفائزون بجوائز سيرفس هيرو 2015، في جودة خدمة العملاء على مستوى الكويت بين أكثر من 300 شركة	
1- إنفينيتي	فائز ذهبي على مستوى الكويت للمرة الأولى
2- بنك بوبيان	فائز فضي على مستوى الكويت للمرة الأولى
3- كاربيو كوفي	فائز برونزي على مستوى الكويت للمرة الأولى

وتحدثت جمانة، التي تتمتع بخبرة تزيد على 25 عاما في مجال الإدارة والتسويق والإعلان، وتعد إحدى قادة قطاع التطوير والاستراتيجيات والابتكار، عن العلاقة المباشرة القائمة بين زيادة مستوى مشاركة الموظفين الفاعلة في الشركة وارتفاع مستويات الرضا لدى العملاء. حيث تشير الإحصائيات إلى أن 70٪ من الموظفين الملتزمين بعملهم يقدمون خدمة عملاء عالية الجودة مقابل 17٪ من الموظفين غير الملتزمين. واستعرضت جمانة تجارب عملية ودراسات مستمدة من واقع شركة خطوط طيران فيرجن التي تعتبر موظفيها أسوأ لعلامتها التجارية، وشركة آبل التي طرحت مبادرة «عبارة التعاطف»، هذا وقد استخدمت جامعة ستانفورد حالات دراسية تركز على عملها لدى بعض أشهر الأسماء التجارية المشهورة لها عالميا مثل ياهو وكوكا كولا كما نشرت أعمالها في أبرز المطبوعات العالمية.

وتتبع مؤشر سيرفس هيرو بروتوكولات «إيزومار»، المنظمة الأوروبية الرائدة في إرساء معايير البحث التسويقية، الذي يهدف نحو استطلاع وجمع عينة دقيقة تزيد على 10,000 تقييم معتمد يعكس الآراء الرئيسية. ويتم جمع الآراء بصورة أساسية عبر شبكة الإنترنت من خلال استبيان يتضمن 20 سؤالاً ويستخدم مقياساً مرقماً من 1 إلى 10. وقد اعتمد تقييم كل من هذه القطاعات على معايير رئيسية قبل نشر النتائج المعتمدة والتي تم التحقق منها لضمان حياديتها ومصداقيتها من قبل المؤشر الأمريكي لقياس رضا العملاء والذي يعتبر شريك سيرفس هيرو في العالم العربي. ويتولى الإشراف على النتائج أيضاً مجلس استشاري مستقل يتكون من الجامعة الأميركية في الكويت، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، والكلية الاستراتيجية في الكويت، وكلية المجتمع، إضافة إلى كبار المهنيين المرموقين من أبرز المؤسسات بما فيها المؤشر الأمريكي لقياس رضا العملاء ومجموعة بوسطن للاستشارات، وشركة نور للاستثمار المالي.

الفائزون في كل القطاعات	
عدد مرات الفوز	أفضل شركة في خدمة العملاء
6	كاربيو كوفي
3	إنفينيتي
2	إنفينيتي
6	ميس الغانم
5	أميركان ايجل
2	إلكترونيات الغانم Xcite
6	ماكدونالدز
جديد	ساكورا الياباني
جديد	هوم سنتر
6	بنك بوبيان
جديد	زين
4	زين
6	مستشفى رويال حياة
4	الإمارات
5	بنك الكويت الوطني
جديد	سيفكو

هامش خطأ بنسبة 3.1٪، ومن بين أكثر من 300 شركة خضعت للتقييم، سجلت 8 منها فحسب 8.5 نقاط على مقياس مدرج من 1 إلى 10 الذي يمثل تركيزاً حاصرياً على جودة الخدمة لديها. وشهد استفتاء هذا العام فوز خمس شركات للمرة السادسة وهي كاربيو كوفي، ميس الغانم، ماكدونالدز، بنك بوبيان، ومستشفى رويال حياة، في حين احتلت أربع علامات تجارية المركز الأول في قطاعها للمرة الأولى في العام 2015 وهي زين عن فئة مزودي خدمة الإنترنت، وسيفكو عن فئة السوبر ماركت، ومطعم المطاعم الراقية، وهوم سنتر عن فئة معارض الأثاث المنزلي، وتعليقاً على نتائج استفتاء هذا العام، قالت رئيسة شركة سيرفس هيرو، فاتن أبوغزالة: «أود أن أهنئ جميع الفائزين بجوائز مؤشر سيرفس هيرو لقياس رضا العملاء لعام 2015 وجميع الشركات الموجودة معنا اليوم لأنها تمثل أفضل الشركات التي ارتقت بمعايير خدمة العملاء في الكويت، وتشكل 10٪ من بين أكثر من 300 شركة مدرجة ضمن مؤشرنا. وفيما توزع الجوائز على الفائزين، لا يسعني إلا أن أشدد على أن التميز لا يقتصر على حصد الجوائز فقط، بل يتسع ليشمل القرارات الاستراتيجية التي تتخذها الشركات في الأمور التي تصب في مصلحة العميل. يعني هذا أن تكون الشركات على دراية بمفهوم القم الخلال، حيث تتمثل القيمة الأولى في القدرة على فهم توقعات العميل واحتياجاته، والثانية في القدرة على تحقيق رضا العملاء مقارنة بتوقعاتهم. أما القيمة الثالثة فهي تشكل الصلة القائمة بين الشركة والعملاء أي تفضيلهم للشركة ونصيحة الآخرين لتجربة خدماتها ومنتجاتها».

وأضافت أبوغزالة قائلة: «إن نجاح الشركات في بناء سمعة طيبة وتحقيق مكاسب مادية على المدى البعيد يبدأ ببناء قاعدة عملاء أوفياء لديهم ولاء لتلك الشركات. الأمر الذي يتطلب جهوداً استراتيجية واضباطاً ومقاربة في سبيل المحافظة على ذلك».

واختتمت أبوغزالة كلماتها قائلة: «ننتقل كشركة إلى استعمال جودة تقييم مستوى أداء الشركات لعام 2016، التي بدأت مع بداية العام الحالي وستستمر حتى نهايته، وإلى تدشين موقعنا الإلكتروني، الذي يمثل منصة التصويت الرئيسية، بعد أن تمت إعادة تصميمه في سبيل ضمان تحقيق المزيد من الشفافية، كذلك إلى توسعنا في المنطقة من خلال دولة الإمارات العربية المتحدة. وعلى غرار أي من مزودي الخدمات، فإننا نحرص على تطوير مجموعة خدماتنا بشكل مستمر لمخ عملائنا خدمة أفضل بشكل يعزز قيمة ومصداقية المؤشر».

واستضاف حفل الجوائز جمانة أبوغزالة، الرئيس التنفيذي ومؤسس شركة betwixt.us وهي شركة رقمية ناشئة متخصصة في تعزيز التواصل المهني.

عبدالرحمن خالد

أعلنت شركة سيرفس هيرو، المؤشر المتخصص الوحيد في العالم العربي لقياس رضا العملاء الذي يعتمد على آراء المستهلكين بنسبة 100٪، عن أفضل مزودي الخدمات في الكويت لعام 2015، وقامت بتكريم تلك الشركات خلال حفل توزيع الجوائز السنوي، الذي أقيم مساء أمس الأول.

وتصدرت قائمة الفائزين وكالة إنفينيتي للسيارات التي احتلت المركز الأول، يليها بنك بوبيان في المركز الثاني، ومن ثم كاربيو كوفي في المركز الثالث.

وقد رصد مؤشر سيرفس هيرو 16 قطاعاً للخدمات في استفتاء لتقييم خدمة العملاء 2015 شمل قطاعات المقاهي، والمطاعم العائلية، وخدمات السيارات، ومحلات الملابس، ومحلات الإلكترونيات، ومطاعم الوجبات السريعة، والمطاعم الراقية، ومعارض الأثاث المنزلي، والبنوك الإسلامية، والبنوك التجارية، ومزودي خدمات الإنترنت، وشركات الاتصالات المتنقلة، ووكلاء السيارات الجديدة، والمستشفيات الخاصة، وشركات الطيران العربية الإقليمية، والسوبرماركت.

وقد تم تقييم كل من هذه القطاعات وفقاً لتجربة المستهلكين في الكويت، حيث اعتمد التقييم مقياساً مرجحاً من واحد إلى عشرة واستند على ثمانية معايير هي الثقة بالمنتج أو الخدمة، السرعة، جودة المنتج، كفاءة الموظفين، القيمة بالنسبة للسعر، الموقع، مركز الاتصال، وجودة الموقع الإلكتروني.

ويبين الجدول أدناه الفائز عن كل من القطاعات المشمولة في الاستفتاء، الذين تم الإعلان عنهم خلال حفل توزيع الجوائز الذي شهد تكريم أربعة فائزين من شركات كويتية محلية، واثنين من الشركات الإقليمية وست شركات عالمية. وكشفت النتائج على فروع الشركات المحلية. وقد استندت النتائج إلى آراء المستهلكين، حيث تم جمع 14,860 تقييماً خضعت لإجراءات وتدابير دقيقة لضمان صحة النتائج وقد بلغ مستوى الثقة 95٪ مع



تكريم بنك بوبيان



تكريم طيران الإمارات



تكريم مستشفى رويال حياة



تكريم سيفكو



جانب من الحضور



لقطة جماعية للفائزين