

المركز الأول في قطاع مبيعات السيارات الجديدة للعام الثالث على التوالي

# «إنفينيتي الباطين»

## العلامة الأولى

### في الكويت..

#### بتصويت «سيرفيس هيرو»

استحوذت الشركة على المركز الأول يؤكد مدى جدتها في أداء عملها وتمسكها بالجودة

معلوم ان «سيرفيس هيرو» يشكّل المؤشر المتخصص الوحيد في الكويت لقياس جودة الخدمة عبر قطاعات أو صناعات عدة، معتمداً على أصوات المستهلكين.

والجدير ذكره ان تقييم تلك المقاييس يتم وفقاً لتجربة المستهلكين قبل وبعد استخدام المنتج أو الحصول على الخدمة لبيان توقعاتهم ومدى رضاهم بعد التجربة العملية.

ويعتمد مؤشر «سيرفيس هيرو» على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه، علماً أنه شريك مع مؤشر رضا العملاء الأميركي ويتبع بروتوكولات «إيزوما».

يذكر ان «سيرفيس هيرو» قامت بتشكيل مجلس استشاري مستقل يتكون من مؤسسات تعليمية رائدة، بالإضافة إلى عدد من المهنيين المرموقين تتركز أبرز مهامهم في الإشراف على سلامة جمع النتائج على أسس علمية مبرورة وضمان مصداقيتها كي تعكس بدقة أصوات المستهلكين.

ويشرف المجلس الاستشاري الحيادي على مؤشر «سيرفيس هيرو»، وهو مكون من الشركاء الأكاديميين من «الجامعة الأميركية في الكويت» و«الكلية الاستراتيجية في الكويت» و«جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا»، و«جامعة مايس تريتش».

بالإضافة إلى عدد من المهنيين المرموقين من المؤسسات الرائدة والتي تضم مجموعة الاستشارات «بوسطن كونسلتنغ غروب» و«شركة نور الاستشارية». يذكر ان أياً من الشركات أو المؤسسات الاعضاء في المجلس الاستشاري لم تكن على صلة بشكل مباشر أو غير مباشر بالاستفتاء.



صالح الباطين الرئيس التنفيذي لمجموعة الباطين متوسطاً محمد شلبي ومدير صوايا مدير مبيعات «إنفينيتي» ويسام أمين مدير قسم الصيانة في «إنفينيتي»



فريق المبيعات في معرض إنفينيتي



الجوائز التي حصدتها إنفينيتي الباطين

بمعايير الجودة العالمية وخدمة العملاء، وختم: إن الحصول على هذه الجوائز يسعدنا بالتأكيد إلا أنه يضع مسؤولية كبيرة على عاتقنا، ويدفعنا إلى بذل المزيد من الجهود لأن تحقيق المركز الأول قد يكون ميسراً، بينما الحفاظ عليه هو ما يجبرنا على تقديم ما هو أفضل وبصورة دائمة.

للعميل، وأضاف: الأصوات التي منحها المشاركون في الاستفتاء لمجموعة الباطين تزيدنا عزماً على الاستمرار في تقديم الأفضل دائماً، والعمل على الحفاظ على مستوانا المتقدم في خدمة عملائنا. وتابع: نشعر بالفخر إزاء ما نحققه، وهذا دليل واضح على التزامنا المبدئي والدائم

شلبي، رئيس العمليات في مجموعة الباطين، أن حصص «إنفينيتي الباطين» المركز الأول بين العلامات التجارية الرائدة في المنطقة على مستوى الكويت، والمركز الأول في قطاع وكلاء السيارات هو أفضل دليل على مستوى العلامة التجارية والخدمات التي تقدمها إنفينيتي الباطين

الشركة لعملائها. وبعد أن استحوذت على هذا التكريم الفريد، تكون «إنفينيتي الباطين» قد توجت بتجااحتها المتواصلة، الأمر الذي يشكل حافزاً أكبر لمواصلة مسيرتها في تطوير خدماتها وعروضها وتلبية متطلبات شرائح المجتمع كافة. وبهذه المناسبة، أكد محمد

والشرق الأوسط. وإحرازها المركز الأول أيضاً في خدمة ما بعد البيع، وللمرة الثالثة على التوالي، تحافظ «إنفينيتي الباطين» على استمرارية الثقة في التعاطي مع العميل وبالتالي ضمان الحصول على رضاه التام، علماً ان هذه الجائزة تبرز إحدى أهم الركائز التي يقوم عليها برنامج خدمات

حققت شركة عبد العزيز الباطين، الوكيل الحصري والمعتمد لسيارات إنفينيتي في الكويت، نجاحاً منقطع النظير من خلال استحوادها على المركز الأول وفقاً لمؤشر رضا المستهلكين على مستوى الكويت وقطاع وكلاء السيارات الجديدة.

وبموجب مؤشر التقييم «سيرفيس هيرو» للعام 2015 والذي أعلن عن نتائجه النهائية بعد انتهاء أعماله في 31 ديسمبر الماضي، أحرزت «إنفينيتي الباطين» المركز الأول بين العلامات التجارية الرائدة في المنطقة على مستوى البلاد، كما استحوذت على المركز الأول في قطاع مبيعات السيارات الجديدة من الوكلاء المعتمدين، والمركز الأول أيضاً في خدمة ما بعد البيع.

ويستند هذا الاستفتاء السنوي الذي تجريه «سيرفيس هيرو» على مدار العام «من أول يناير وحتى 31 ديسمبر»، إلى تصويت المستهلكين على جودة الخدمة المقدمة من مزودي الخدمات ويتم بعد ذلك اختيار أفضل الشركات على هذا الصعيد في الكويت.

ولا شك في ان حصول «إنفينيتي الباطين» على المركز الأول بين العلامات التجارية الرائدة التي تشمل كل الفئات في المنطقة على مستوى الكويت، يؤكد مدى قدرة الشركة على تقديم ما يفوق التوقعات ويعكس مدى جدتها في أداء عملها وتمسكها بالجودة في كل نواحي نشاطها.

أما حصولها على المركز الأول في قطاع مبيعات وكلاء السيارات الجديدة، فيعتبر تأكيداً على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتكاملة التي تقدمها الشركة، وتعزيزاً لمكانتها باعتبارها وكالة السيارات الرائدة في الكويت

