



الإدارة العليا في شركة الملا وبهبهاني أول من طبق معايير المبادرة

نظام تطوير يشمل خدمة العملاء ومرافق الشركة ورضا الموظفين للارتقاء بأدائهم

## «الملا وبهبهاني» للسيارات تطلق مبادرة «كير»



أوسكار ريفولي المدير العام يشرح بالتفصيل الأسس التي قامت عليها مبادرة «كير» وأهمية تطبيقها



ماهر أبو شعبان مساعد المدير العام وفريق العمل



عماد فليحان عضو مجلس الإدارة يشرح أهمية مبادرة «كير»

ضرورية وجنبا الى جنب مع المرافق الجديدة التي يجري إنشاؤها حاليا، ونحن على ثقة بأن كل خطوة تجعلنا أقرب إلى تحسين تجربة العملاء».

وقال: «في رحلتها نحو تحقيق الكفاءة في العمل، تستخدم شركة الملا وبهبهاني برنامج (كايزن) كوحدة من الأدوات لدعم أهداف العمل والاستراتيجيات طويلة المدى، وإيماننا منها في (ضمان التطور النوعي) فإن شركة الملا وبهبهاني ملتزمة بتقديم أفضل الممارسات والمعايير في تعاملاتها اليومية مع العملاء والشركات».

**ريفولي: الشركة تستخدم برنامج «كايزن» كوحدة من الأدوات لدعم أهداف العمل والإستراتيجيات طويلة المدى**



التنفيذيون والإدارة العليا عن دعمهم الكامل والتزامهم نحو تحقيق أهداف «كير» و«كايزن» و«نظام اقتراحات الموظفين».

ومن جانبه، شرح المدير العام لشركة الملا وبهبهاني أوسكار ريفولي رؤية ورسالة وتفصيل المبادرات الجديدة، مؤكدا أن هناك العديد من التغييرات الإيجابية في الشركة بما يشعر عملاء الشركة بالتغيير الواضح. وأضاف قائلا: «على سبيل المثال بدأت مراكز الخدمة لدينا رحلة التحول لتصبح أسهل، وأكثر ودا داتما تضع العميل في المقدمة، هذه التغييرات

جميع أعضاء الفريق من أجل دعم مبادرات التطوير التنظيمي».

و«كايزن» هي التطوير المستمر على مبدأ «تطوير كل يوم، تطوير كل شخص، تطوير في كل مكان»، كما أن عملية التطوير تحتاج إلى تغيير، والتغيير المحسوب يضمن تحقيق الأهداف المرجوة.

وقد أطلقت شركة الملا وبهبهاني مبادرة «كايزن» و«نظام اقتراحات الموظفين» في إطار برنامج «كير» في حفل كبير حضره الموظفون من جميع الأقسام والإدارات، وقد أعرب المديرون

الخدمة والإدارة العامة)، وإشراك جميع العاملين في فهم دورهم في الشركة هو أمر في غاية الأهمية، ويأتي برنامج (كير) مدعوما ببعض البرامج العالمية مثل (كايزن) التطوير المستمر و«نظام اقتراحات الموظفين» لضمان نجاح البرنامج».

وأضاف قائلا: «هدفنا هو أن تشمل التحسينات المستمرة كل القطاعات والأقسام، جنبا إلى جنب مع الأداء السليم لتعزيز الإستراتيجيات التنظيمية. إن دعم الإدارة العليا هو أمر حيوي لخلق بيئة عمل مستدامة بالتوازي مع الاستمرار في تطوير

التطوير المستمر من خلال الإطلاق الرسمي لبرنامج «كايزن» بهدف تحسين الكفاءة في منظومة الشركة بشكل كامل، حيث يتضمن البرنامج الأخذ باقتراحات الموظفين وأفكارهم للارتقاء بمستوى العمل وتحسين الأداء في بيئة مريحة، حيث تكون الأهداف مشتركة وواضحة للجميع. وبهذه المناسبة، صرح عضو مجلس الإدارة في شركة الملا وبهبهاني للسيارات عماد فليحان قائلا: «إطلاق برنامج (كير) من قبل الإدارة العليا مع التركيز على التنفيذ الكامل للبرنامج في كل أقسام الشركة (المبيعات، قطع الغيار، مراكز

**فليحان: هدفنا أن تشمل التحسينات المستمرة كل القطاعات والأقسام**



أطلقت شركة الملا وبهبهاني الوكيل المعتمد للسيارات كرايسلر، جيب، دودج، رام، فيات وألفا روميو في الكويت مبادرة «كير» لتطوير خدمة العملاء ومرافق الشركة ورضا الموظفين للارتقاء بأدائهم، حيث يشمل البرنامج كل قسم وكل شخص يعمل في الشركة لوضع العميل في المقام الأول من حيث الاهتمام ومن خلال التواصل السليم والتصرف الصحيح وجعل كل يوم هو فرصة للتواصل الإيجابي مع عملاء الشركة الكرام. ومن أجل تحقيق أعلى مستويات خدمة العملاء فإن البرنامج يشتمل على



مبادرة «كير» و«كايزن» و«نظام اقتراحات الموظفين»

**«CARE».. ماذا تعني؟**

**Communicate: تبادل الآراء والمعلومات**

**Attitude: السلوك الإيجابي**

**Reaching Out: التواصل الدائم**

**Exceeding Expectations: التفوق على التوقعات وتقديم الأفضل**



من اليمين هوما مديرة إدارة الإبحاث وأوسكار ريفولي وعماد فليحان وماهر أبو شعبان



حضور العاملين من كل الإدارات في شركة الملا وبهبهاني



متابعة واهتمام من جميع العاملين في شركة الملا وبهبهاني