

## على مستوى الخليج كاديلاك الفانم تفوز بالمركز الأول لرضا العملاء ضمن تقييم «أفضل خدمة عملاء في مركز الخدمة»



باسل الحليل

في نجاح جديد تضفيه شركة يوسف أحمد الفانم وأولاده، الوكيل الحصري لسيارت كاديلاك في الكويت، استطاع فريق كاديلاك الكويت تحقيق أعلى نتيجة لرضى العملاء، نتيجة لما يتم تقديمه من أفضل مستويات الخدمة والتعامل مع العملاء، إضافة إلى المهارات التواصلية لفريق كاديلاك في مركز الخدمة الذي نجح بشكل قياسي في تحقيق التزام كاديلاك بإنجاز أعمال الصيانة والتصليح اللازمة بشكل متكامل ودقيق من أول زيارة. وحقت كاديلاك الفانم إنجازاً مميزاً استطاع فريق العمل في كاديلاك تحقيقه من خلال الالتزام بالاهتمام المستمرين بالعملاء بما يفوق التزام كاديلاك بالاهتمام بالعملاء، ومن الأساليب التي تعبر فيها كاديلاك الفانم عن تقديرها لعملائها هو أن تقدم لهم أفضل العروض والمزايا داخل مركز الخدمة بما يلبي توقعاتهم. ويتميز هذا المركز بأعلى معايير الجودة في الخدمة وفي علاقات العملاء، لتوفر لكل عملاء كاديلاك تجربة صيانة لا تنسى بحدوثها ابتداء من اللحظة التي يدخل فيها العميل سيارته، وحتى اللحظة التي يقود فيها سيارته الجاهزة وهو راض عن جودة الخدمة والتعامل. ويعمل داخل المركز عدد كبير من مسؤولي الخدمة الذي يساعدون العملاء في معرفة حالة السيارة بشكل تفصيلي ومقاعده مريحة عالية الجودة وقابلة للتعديل، فضلاً عن كرم الضيافة التركي

**الحليل:**  
**نستقبل العميل بكل الترحيب قبل أن نستقبل السيارة**  
**مركز الخدمة نجح بشكل قياسي في إنجاز أعمال الصيانة والتصليح بشكل متكامل ودقيق من أول زيارة**

النقاط مثل مساحات الزجاج، الفرامل، المحرك والزيت. وعند إتمام الفحص، يحصل العميل على تقرير بحالة السيارة وما التكلفة التقديرية لأعمال الصيانة التي يقترحها الفنيون المعتمدون من كاديلاك. كما يتم تقديم وتوفر عدد من الحلول التمويلية المرنة لإجراء أعمال الصيانة اللازمة، إضافة إلى الكثير من المزايا على مدار العام. وعن الرؤية التي تتبناها الشركة في خدمتها لعملائها صرح باسل الحليل مدير الخدمة في كاديلاك الفانم: «إننا نستقبل العميل بكل الترحيب قبل أن نستقبل السيارة. ولذلك فإن جوهر عملنا يرتكز على إعطائه الخدمة والاهتمام الكبيرين لمعرفة ملاحظاته أو احتياجاته وتوقعاته، لنعمل بعدها على وضع برنامج الخدمة الخاص بسيارته من خلال فريق عمل يمتلك كل الخبرات وأحدث المعدات ليقوم بإنجاز العمل وفق أعلى معايير الجودة العالمية ما يضمن أن يخرج عميلنا وهو بكامل الرضا عن جودة العمل، وعن الخدمة وعن الاحترافية التي تجعله في غاية الأطمئنان لقيادته سيارته الفاخرة من كاديلاك».

وهي: التواصل بشكل مبادر وتميز، الإجابة عن جميع أسئلة العميل، تمثيل العلامة التجارية للسيارات كرمز للجودة، وتجاوز توقعات العملاء من خلال جودة الخدمة. ويبدأ تطبيق هذه القواعد باحترافية مع جميع موظفي مركز الخدمة سواء لدى موظفي الاستقبال أو لدى مسؤولي الخدمة والفنيين. ويعتبر مركز الخدمة في شركة يوسف أحمد الفانم وأولاده، الذي يقع في الشويخ، أكبر مركز خدمة في العالم من حيث الجودة والمساحة والقدرة التشغيلية حيث تبلغ المساحة المبنية فيه 73 ألف متر مربع بقدرة فنية خدمة 1000 سيارة يوميا مع وجود الفريق البشري اللازم لخدمة هذا العدد من السيارات. ويوفر المركز أنظمة تكنولوجية متطورة تتيح للعملاء الحصول على الخدمة المطلوبة بسرعة واحترافية تضمن إنجاز الخدمة والصيانة بالشكل الأمثل بوجود فنيين مدربين أكفاء وتطبيق أنظمة خدمة تتيح التوفير في التكلفة بما يعكس على العميل في دفع قيمة أقل لأعمال الصيانة والتصليح. كما يحتوي المركز على ورشة متطورة لأعمال الصبغ والحدادة تستخدم من كاديلاك مع أحدث المعدات الخاص بالرش والصبغ وضمان الجودة، كما تضم الورشة خدمات أخرى كتعديل الصبغ، تركيب السقف البانورامي، التنجيد، تصليح الدعامات الصغيرة وغيرها الكثير.

## «زين» راع بلاتيني للموسم الثاني من برنامج «مع حمد شو»



أعلنت شركة زين الكويت عن رعايتها البلاتينية للموسم الثاني من البرنامج الجماهيري التفاعلي «مع حمد شو»، الذي يعرض على شاشة تلفزيون الراي كل يوم سبت في تمام الساعة 10 مساء من تقديم الشاب الكويتي حمد العلي المتميز في وسائل التواصل الاجتماعي. وذكرت الشركة في بيان صحفي أن رعايتها لهذا البرنامج للمرة الثانية على التوالي أتت من منطلق حرصها على دعم جهود وأفكار الشباب الكويتي في شتى المجالات، ومنها المجالات الفنية والترفيهية، خاصة أن الموسم الأول من البرنامج قد حقق نجاحا جماهيريا كبيرا في العام 2015. وأوضحت زين أنه وخاصة مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي وازدياد شعبيتها في الأعوام السابقة، فإن القنوات الفضائية التقليدية باتت تفتقر إلى البرامج التفرؤية التي تقرب

بإمكانيات احترافية عالية. وأكدت الشركة أن دعمها لمثل هذه الأفكار الإبداعية جاء من منطلق حرصها على إبراز المبادرات الشبابية التي تتفوق في التفرد عن غيرها من خلال العمل الجاد والإنجاز، خاصة أن البرنامج يهدف إلى تسليط الضوء على القضايا التي تهم المجتمع الكويتي في مختلف المجالات وبشكل أسبوعي. وأضافت زين أن طاقم العمل يضم مجموعة واعدة من الشباب الكويتي الذي يقود فريق إعداد البرنامج وتجهيز فقراته، التي تتناول أهم الأحداث الأسبوعية في المجتمع، بالإضافة إلى مقابلات مع شخصيات كويتية متميزة من مختلف المجالات، ويقدمه الشاب حمد العلي المعروف في وسائل التواصل الاجتماعي باسم «حمد قلم»، وهو من أبرز المواهب الكويتية على شبكات التواصل ومن الشخصيات الأكثر تأثيرا فيها.

المسافة بين جمهور وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام التقليدي، مما يفوت الفرصة لجذب هذه الشريحة المهمة التي يمثلها الشباب بشكل رئيسي، وهو الهدف الذي يعمل البرنامج على تحقيقه من خلال محتوى مسل ومبهر

## «الخليج» يطلق مسابقة «صيد الكاش» في سحب مليونير الدانة



يوم واحد بفصلنا عن سحب مليونير الدانة المرتقب من بنك الخليج، مليون دينار كويتي في انتظاركم بالإضافة الى مفاجآت قيمة وفعاليات ممتعة عديدة منها المسابقة الفريدة من نوعها «صيد الكاش».

والى جانب الأنشطة والجوائز التي سبق وأعلن عنها بنك الخليج، يسر البنك أن يقدم للحضور فرصة الفوز بـ 3000 دينار نقدي من خلال مسابقة «صيد الكاش» التي ستنجح الفرصة لاستئصال شخص أو أكثر من الحضور للفوز بالجوائز النقدية، فليس على المشاركين في المسابقة الا الدخول إلى صندوق مليء بالنقود المتطيرة والتقاط ما أمكن منها في 10 ثوان، ليتم استبدال الأوراق الملتقطة من الصندوق بمال نقدي فور انتهاء المدة المحددة للمسابقة. جدير بالذكر، أن الاشتراك في مسابقة «صيد الكاش» متاح لجميع الحاضرين في موقع الحدث في «الأقويوز»، ابتداء من الساعة السابعة مساء، سيتم اختيار اثنين من المشاركين كل نصف ساعة. ويجب على الحضور الراغبين في المشاركة أن يسجلوا أسماءهم في مكتب التسجيل القريب من المسرح في «غران

أقنيو»، وسيتم اختيار الأسماء بشكل عشوائي علما بأن المشاركة مجانية، وسيفتح التسجيل في مسابقة «صيد الكاش» الممتعة من الساعة الثانية بعد الظهر حتى الساعة السابعة مساء قبيل بداية الحدث. وسيبدأ الحدث مع أنشطة للأطفال من الساعة الخامسة مساء وتنتهي مع انطلاق السحب رسمياً عند الساعة السابعة مساء، وستستمتع العائلات والأطفال بوجوه المرحة واللهاو بوجود نشاط الرسم على الوجوه، والحناء، والبالونات، وشخصيات من الدمى المتحركة وغيرها من الألعاب. وسيشارك في تقديم هذا الحدث كل من

الفنان الكوميدي المحبوب خالد العنقري الشهير بـ «ولد الديرة»، و«مذيع الراديو المعروف خالد الأنصاري، بالإضافة الى محمد الصراف الموسيقي الموهوب من فرقة «ذا كونسرت»، وممثل بنك الخليج. وبالإضافة الى سحب مليونير الدانة، سيقام حساب red وحساب الراتب للعملاء الفوز بجوائز نقدية فورية بقيمة 1000 دينار للجائزة وبسيارة كاديلاك اسكالد جديدة، ومن الممكن للعملاء الذين قاموا مؤخرا بفتح حساب red وحساب الراتب للعملاء وأودعوا مكافأة الطلبة أو الراتب أن يشاركون في هذا السحب أيضا.

**المسابقة ستتيح الفرصة للحضور للفوز بجوائز نقدية**



## «القطرية» تستكمل تجربة السفر الفاخرة بملابس نوم جديدة وعصرية



أطقم النوم الحصيرة من تصميم «ذا وايت كومباني» لسفاري «الأولى» ورجال الأعمال.

تتوافر على الإبراص المتجهة إلى لندن وسنغافورة وباريس وسيدني وغوانزو. وسيبدأ تقديم هذه الملابس لركاب درجة رجال الأعمال في بداية 2017. وقال روسن ديميتروف نائب أول الرئيس التنفيذي لتجارب العملاء في الخطوط القطرية المختلفة: «تتمتع هذه الشركة مع شركة ذا وايت كومباني لمدة ثلاث سنوات لتوفر للمسافرين على الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال أطقم نوم أنيقة

إبراص A380 المتجهة إلى لندن وسنغافورة وباريس وسيدني وغوانزو. وسيبدأ تقديم هذه الملابس لركاب درجة رجال الأعمال في بداية 2017. وقال روسن ديميتروف نائب أول الرئيس التنفيذي لتجارب العملاء في الخطوط القطرية المختلفة: «تتمتع هذه الشركة مع شركة ذا وايت كومباني لمدة ثلاث سنوات لتوفر للمسافرين على الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال أطقم نوم أنيقة

**تتوافر على الإبراص المتجهة إلى لندن وسنغافورة وباريس وسيدني وغوانزو**



## «التركية» تعلن أسعاراً خاصة على رحلات الشتاء إلى إسطنبول



«إسطنبول» تراث ثقافي غني عريق

المدينة خلال فصل الشتاء تزود الزوار بأجواء احتفالية مذهلة حافلة بتقاليد أصيلة ومعالم جذبة رائعة، فضلاً عن شعور إيجابي مفعم بالحيوية والسدفء داخل المدينة بأسرها.

والوجبات اللذيذة. وتعد إسطنبول من خلال ما تتمتع به من مشاهد ومعالم جميلة وتراث ثقافي غني عريق، واحدة من أهم وجهات الزيارة في أي موسم. وعلى أي حال، فإن زيارة

أعلنت الخطوط الجوية التركية، الحائزة جائزة أفضل شركة طيران في أوروبا للعام السادس على التوالي بحسب استطلاع «سكاي تراكس» لآراء المسافرين، عن إطلاق أسعار خاصة على رحلاتها إلى مدينة إسطنبول هذا الشتاء لعملائها في الكويت. ويمكن للمسافرين من الكويت حجز رحلاتهم بهذه الأسعار الخاصة لفصل الشتاء حتى 15 يناير 2017 على أن يكون السفر في أي وقت خلال الفترة من 9 يناير 2017 إلى 31 مارس 2017. وتقدم الناقله للمسافرين من الكويت أسعار تذاكر جانبية يبدأ أقلها من 58 ديناراً كويتياً. وتوفر الخطوط الجوية التركية خدمات متميزة عالمية المستوى لعملائها، ما ساعد على نمو الناقله على مدار الأعوام، إضافة إلى زيادة عدد المسافرين وولاء العملاء. ومن خلال خدمات رحلاتها، تمكنت الخطوط الجوية التركية من توفير خدمة عالية الجودة على متن طائراتها لركابها مثل توفير مقاعد مريحة عالية الجودة وقابلة للتعديل، فضلاً عن كرم الضيافة التركي