الأنباء
السبت 25 فبراير 2017

النتائج تعكس خلاصة 17 ألفا من أصوات المستهلكين

«سيرفس هيرو» يعلن أفضل مزودي الخدمات بالكويت لـ 2016

لقطة جماعية للفائزين

أعلن «سيرفس هيرو»، مؤشر رضا العملاء الوحيد في العالم العربي الذي يعتمد على تقييم العملاء بشكل كامل، ومقره في الكويت، عن أفضل مزودي الخدمات حسب مؤشر رضا العملاء للعام 2016، والذي حصد من خلاله بنك بوبيان، وذا تشيزكيك فاكتوري وطيران الإمارات المراكز الأولى كأفضل مزودي خدمات في الكويت.

وقد تم الإعلان عن الفائزين خلال حفل توزيع جوائز بفندق العنوان دبي مول في دبي، وذلك بحضور رئيس مجلس إدارة غرفة دبي ماجد سيف الغرير، والمتحدث العالمي ومؤلف الكتب الأكثر مبيعا رون كوفمان. وقد شهد الحفل أيضا الإعلان عن الفائزين لأول مرة في الإمارات، التي أنهت التقييم السنوي الأول للمؤشر مع نهاية عام 2016، وسجل المؤشر القومي لرضا العملاء في الكويت 75,4 نقطة، بينما سجل 75,8 نقطة في الإمارات.

أما الفئات التي تضمنها المؤشر الكويتي لهذا العام، فهي: المقاهي، والمطاعم غير الرسمية، وخدمات السيارات، ومحلات الملابس، ومتاجر الالكترونيات، ومطاعم الوجبات السريعة، والمطاعم الفاخرة، ومتاجر الأثاث المنزلي، والبنوك الإسلامية والبنوك التجارية، ومزودي خدمات الإنترنت، وشركات الاتصالات، ووكلاء بيع السيارات الجديدة، ووكالات صيانة السيارات، والمستشفيات الخاصة، والنوادي الصحية، وشركات الطيران العربية الإقليمية، والسوبر ماركت.

وقام أكثر من 350 من المستهلكين في الكويت بتقييم كل من مزودي الخدمات على معيار تقييم من 10 نقاط، وقد استندوا على ثمانية أبعاد للخدمة، وهي الثقة، والسرعة، وجودة المنتج، وسلوك الموظفين، والقيمة مقابل المال، والموقع، والخدمة الهاتفية، والموقع الإلكتروني.

ومن بين الفائزين الذين حصلوا على أعلى تصنيف في المؤشر ضمن فئتهم أيضا، هناك: زين في فئتي شركات الاتصالات والإنترنت، وشيفروليه في مبيعات السيارات، وإنفينيتي في خدمات السيارات، وبنك الكويت الوطني في البنوك التجارية، وهوم سنتر في المفروشات، وسيفكو في السوبر ماركت، وx-سايت في الإلكترونيات. وتشهد العلامات التجارية المحلية أداء قويا يوازي العلامات التجارية العالمية، حيث تصدرت في قطاعات مثل البنوك والرعاية الصحية والسوبر ماركت وشركات الاتصالات، وهذا دليل على أن الشركات الكويتية تولي أهمية كبيرة لخدمة العملاء ولتجربة المستهلكين ككل.

يذكر أن «نتائج مؤشر رضا العملاء أساسية لمساعدة الشركات على تحديد أولويات جهودهم، إذ توافرت البيانات التي جمعها مؤشر رضا العملاء معلومات قيمة ودقيقة من شأنها أن تساعدهم على تقييم مستوى الخدمة المقدمة، والتركيز على الأبعاد الأكثر أهمية بالنسبة للعملاء، ومعالجة الثغرات على أساسها. وتعد الثقة وجودة المنتج هما الأكثر أهمية بين الأبعاد، حيث سجلت كل منهما أكثر من 25٪ لناحية التأثير على الرضا العام، وذلك بناء على دراسة الترابط فيما بينها».

وتجدر الإشارة إلى أن النتائج ترتكز على 17,074 من أصوات المستهلكين التي أثبتت صحتها في مؤشر الكويت، مع مستوى ثقة يصل إلى 95٪ مع هامش خطأ ±3٪.

وقد حصلت 50 علامة تجارية فقط على نتيجة تفوق الـ 80 نقطة من أصل 100 نقطة، من ضمن أكثر من 300 علامة تجارية تم تقييمها، وهو ما يعكس تركيزا استثنائيا على جودة الخدمة لديها.

وقد شهد المؤشر فوز 3 شركات للمرة السابعة على التوالي وهي: كاريبو كوفي، ومستشفى رويال حياة، وبنك بوبيان، في حين حصدت ثلاث علامات تجارية المركز الأول ضمن فئتها للمرة الأولى في العام 2017 وهي: نكست في فئة الملابس، وذا تشيزكيك فاكتوري في فئة المطاعم غير الرسمية، ودومينوز بيتزا في فئة مطاعم الوجبات السريعة.

وقالت رئيسة سيرفس هيرو فاتن أبوغزالة: «ليس مستغربا أن تكون خدمة العملاء من الركائز الأساسية لأي مشروع تجاري ناجح، لكن ما أود أن أسلط الضوء عليه، هو أننا ندخل في عهد جديد، مع تطور وسائل التواصل الاجتماعي، وتواجدنا على الانترنت على مدار الساعة، لذلك لابد للشركات من مضاعفة جهودها لتحقيق رضا العملاء».

وأضافت: «يكفي أن نفكر كم مرة سمعنا أن هناك من حصل على تجربة سيئة في متجر ما خلال دقائق فقط، فقد بات الناس يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لينقلوا تجاربهم ويعبروا عن آرائهم طوال الوقت، وبالتالي على الشركات أن تكون في حالة تأهب، وأن تركز على خدمة العملاء، فآراء العملاء وقرارات الشراء تتأثر إلى حد كبير بما يسمعونه ويقرؤونه سواء كان جيدا أو سيئا».

بدوره، شدد رئيس مجلس إدارة غرفة دبي ماجد سيف الغرير على دور وأهمية هذا المؤشر في قياس وتحسين الأداء والمعايير في القطاع الخاص، مشيرا إلى أنه يمكن للجهات المعنية من خلال استعراض النتائج، تحديد النواقص والتحديات التابعة للخدمات وخدمة العملاء، بالإضافة إلى وضع الحلول المناسبة لمعالجتها وتذليلها وتطويرها.

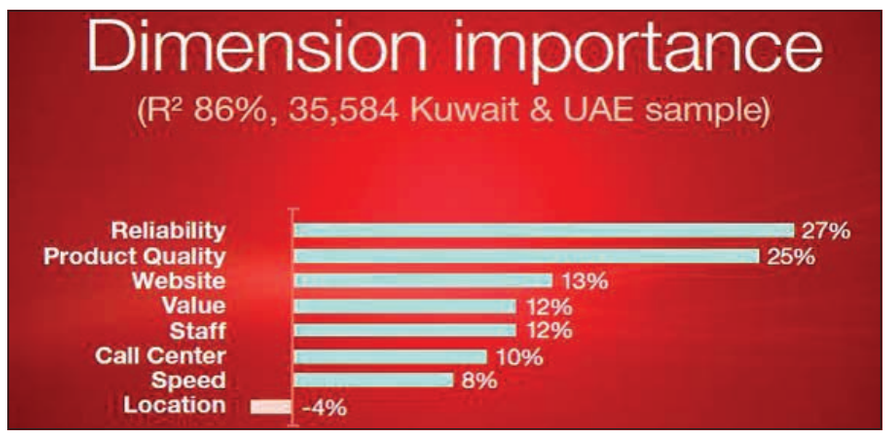
وأشاد الغرير بجهود «سيرفس هيرو» لإطلاقها مثل هذه المبادرة، مؤكدا أن هذه المبادرة تعزز وتشجع ممارسات التميز في خدمة العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي، مشيرا كذلك إلى أنها تمثل حافزا لتعزيز الأداء والقدرة التنافسية لمجتمع الأعمال في المنطقة.

«بوبيان» و«ذا تشيزكيك فاكتوري» وطيران الإمارات بالمراكز الأولى كأفضل مزودي خدمات في الكويت

التطور الرقمي يزيد الحاجة إلى خدمة عملاء ثابتة وفعالة

المؤشر القومي لرضا العملاء في الكويت سجل 75,4 نقطة

فئة سيرفس هيرو	أفضل شركة في خدمة العملاء	عدد مرات الفوز
شركات الاتصالات	زين	5
مزودو خدمات الإنترنت	زين	2
شركات الطيران العربية الإقليمية	طيران الإمارات	5
وكلاء السيارات الجديدة	شفروليه	3
خدمة السيارات	انفينيتي	4
البنوك التجارية	بنك الكويت الوطني	6
البنوك الإسلامية	بوبيان	7
المفروشات	هوم سنتر	2
السوبر ماركت	سيفكو	2
المستشفيات الخاصة	رويال حياة	7
الإلكترونيات	X - سايت	3
محلات الملابس	نكست	1
المقاهي	كاريبو كوفي	7
المطاعم غير الرسمية	تشيزكيك فاكتوري	1
مطاعم الوجبات السريعة	دومينوز	1



ينطلق في الفترة من 5 إلى 8 مارس المقبل في «الريجنسي»

«تبارك القابضة» تطلق مشاريع مصرية بمعرض «العقارات الكويتية والدولية»

وليد صقر

جابر: «إكسبو سيتي» جمعت باقة متنوعة من الشركات العقارية المتميزة

إيهاب جابر

صقر: «تبارك» ستطرح «ناينتي أفينيو» أضخم مشروعاتها بالقاهرة الجديدة

كشف الرئيس التنفيذي في شركة إكسبو سيتي لتنظيم المعارض والمؤتمرات إيهاب زكري جابر عن اكتمال الشركات العقارية المشاركة في معرض العقارات الكويتية والدولية الحدث العقاري الأكبر والأبرز في الكويت على الإطلاق الذي سينطلق خلال الفترة من 5 إلى 8 مارس في الريجنسي بمشاركة أكبر وأقوى الشركات العقارية في السوق المحلي والخليجي.

وأشار جابر إلى أن «إكسبو سيتي» استعدت جيدا لهذا المعرض من خلال أفضل المشاركات وأقوى العروض التي ستستقطب أكبر عدد ممكن من الزوار على الإطلاق في المعارض التي تقام في الكويت.

وأكد جابر أن المعرض سيقدم خلال دورته الجديدة في العام 2017 مجموعة متميزة من المشاريع العقارية التي تناسب فعليا جميع المستثمرين العقاريين والباحثين عن استثمار عقاري بسعر مناسب في دول عدة.

ولفت جابر إلى أن أغلب المشاريع المطروحة خلال فترة المعرض هي مشاريع تطرح للمرة الأولي ليس فقط في المعارض العقارية بل في الكويت، مشيرا إلى أن جميع زوار المعرض سيشاهدون مشاريع عملاقة في بلدان عدة منها شقق استثمارية وقلل وأراض وشاليهات.

ودعا جابر المستثمرين العقاريين سواء المواطنون أو الوافدون الى زيارة المعرض والتعرف عن قرب على المشروعات العقارية التي تقدمها مجموعة متميزة من الشركات العقارية في الكويت والخليج.

من جانب آخر، أعلنت مجموعة تبارك القابضة عن مشاركتها في المعرض، حيث قال مدير فرع الكويت لمجموعة تبارك القابضة وليد صقر: إن الشركة ستطرح خلال فترة المعرض احدث وأضخم مشروعات المجموعة في القاهرة الجديدة ـ ناينتي افينيو ـ التجمع الخامس ـ مصر ومشروع كابيتال ايست ـ مدينة نصر.

وأشار صقر إلى أن المجموعة نفذت نسبة تقارب 75٪ من إنشاءات احدث مشروعات الشركة بالقاهرة الجديدة، وهو مشروع ناينتي افينيو بالتجمع الخامس والذي سيبدأ تسليم مرحلته الأولى صيف 2017 وتم فتح باب الحجز للمشروع.

وأفاد بأن هذه الفترة تعد الانسب للتعاقد ولامتلاك العقار في مصر، وذلك بسبب فرق العملة بين الدينار والجنيه في الوقت الحالي، وبين صقر ان مشروع ناينتي افينيو الذي يعتبر اكثر المواقع تميزا بالتجمع الخامس وان المشروع سكني تجاري اداري على مستوى عالمي راق.

وأشار الى ان مشروع ناينتي افينيو هو المعيار الجديد للحياة الراقية، ويوفر الحياة الفريدة التي فيها المزيج المثالي من الراحة والهدوء فأنت تتمتع بحياة هادئة داخل ارقي كمبوند بالتجمع الخامس.

وتابع: «ستقوم الشركة بتنفيذ مول ناينتي افينيو العالمي، حيث يعد اكبر مول تجاري بالتجمع الخامس على مساحة 66000 متر وسوف يشمل جميع الخدمات العصرية والترفيهية من مطاعم عالمية وأرقى الماركات التجارية ومجمع سينمات المكون من 6 دور عرض سينمائي على أعلى مستوى».

وكشف صقر ان الشركة ستقدم خدمات فندقية على أعلى مستوى لملاك مشروع ناينتي افينيو وذلك من خلال كبرى الشركات المتخصصة في الادارة الفندقية لنوفر لعملائنا الكرام جميع سبل الراحة والاستمتاع وتقديم افضل الخدمات على مدار 24 ساعة بما يناسب العميل الشرقي.

ولفت إلى أن المجموعة بدأت في تنفيذ أحدث مشروعات الشركة بالقاهرة في مدينة نصر وهو مشروع كابيتال ايست، وبالفعل تم فتح باب الحجز للمشروع والذي يعتبر اكثر المواقع تميزا في مدينة نصر. وأضاف ان كابيتال ايست مشروع سكني على مستوى عال وراق وبأسعار تنافسية تناسب جميع الشرائح وبتسهيلات في السداد حتى 5 سنوات.

وتابع «المشروع يعد فرصة حقيقية للتملك بأسعار وطرق سداد مبتكرة، اذ يقع مشروع كابيتال ايست بالقرب من محور المشير طنطاوي الجديد الذي يربط مدينة نصر ومنطقة التجمع الخامس والقاهرة الجديدة فهو في موقع مميز وقريب من المطار وكل المحاور الرئيسية للقاهرة، بالإضافة لبناء الجامعة الصينية بالقاهرة بجوار المشروع مباشرة».

وبين ان المشروع يمتد على مساحة 25 ألف متر مربع ويشمل 20 عمارة سكنية داخل كمبوند محاط بسور وبوابات وأمن 24 ساعة وتتميز جميع الوحدات بإطلالات رائعة على شوارع رئيسية أو لاندسكيب.

وتابع «يضم المشروع أيضا بحيرات بوسط المشروع لإعطاء شكل جمالي للمكان كما سيتم عمل رووف جاردن فوق العمارات للتمتع بجو رائع من الحدائق مع سكاي فيو رائع من أعلى العمارات السكنية».

وأشار الى أن مشروع كابيتال ايست تم تصميمه وتصميم وحداته على ايدي اكبر المتخصصين ليتم تسليمها كاملة التشطيب سوبر ديلوكس بأعلى معايير الجودة، وبذلك هي الاستثمار الأمن لك وللأسرة، وهذا لتنوع المساحات بالمشروع، حيث تبدأ المساحات بالمشروع من 88 مترا وتوجد وحدات غرفتين وثلاث غرف لنلبي كل احتياجات العميل الراغب في السكن أو الاستثمار.

ولفت الى أن مجموعة تبارك تقدم لعملائها فرصة التسلم والسكن الفوري بمشروعاتها بالمعادي، مشيرا في الوقت نفسه إلى أن المجموعة نفذت مشروع ساندري تاورز والذي يعد من افضل وارقي المشروعات العقارية السكنية بمنطقة المعادي الجديدة، وذلك لما تتميز به وحدات المشروع من رؤية خلابة للمساحات الخضراء.

البنك يدعو الجميع للمشاركة من قلب الحدث أو من مواقع التواصل

«الخليج» يهدي الكويت عملاً فنياً تذكارياً احتفالاً بالأعياد الوطنية

موظفو بنك الخليج يحتفلون بالأعياد الوطنية

حرصا من بنك الخليج واعتزازا بالاحتفال بالعيد الوطني وعيد تحرير الكويت الحبيبة، قرر البنك إهداء الكويت عملا متميزا يتيح للجميع الاستمتاع بمشاهدته.

وفي هذا الإطار، قام البنك بابتكار وتصميم عمل فني تذكاري مخصص للاحتفال بالمناسبة، وإهدائه إلى الكويت الحبيبة. ويعرض العمل التذكاري أمام المقر الرئيسي لبنك الخليج في شارع مبارك الكبير، وهو عبارة عن منحوتة تعكس كلمة «الكويت»، وهو مصنوع من الخشب والحديد.

ويسر بنك الخليج دعوة الجميع الى المشاركة بمسابقة التواصل الاجتماعي بالتقاط الصور لهذا العمل الفني التذكاري ونشرها عبر صفحات الانستغرام الخاصة بهم من خلال عمل «منشن» لحساب بنك الخليج @Gulf_Bank واستخدام هاشتاق #انا ـ كويتي. وتستمر المسابقة حتى 16 مارس المقبل وسيتم بعدها الإعلان عن الفائزين الثلاثة الذين سيحصل كل منهم على جائزة نقدية قدرها 100 دينار.

وكعادته السنوية، فقد أضاء البنك الواجهة الخارجية لمبنى مقره الرئيسي بشارع مبارك الكبير بألوان علم الكويت، مضيئا سائر المنطقة المحيطة بالمقر. كما تم تزيين المبنى بالأعلام بشكل فني يتماشى مع العمل الفني الذي يقدمه للكويت في إطار الاحتفالات الوطنية.

وبهذه المناسبة، قالت مساعدة مدير إدارة الاتصال المؤسسي لدى بنك الخليج ليلى القطامي: «تأسس بنك الخليج عام 1961، وهو نفس العام الذي تم الإعلان خلاله عن استقلال كويتنا الحبيبة».

وأضافت: «بالرغم من حرصنا الشديد كبنك على المشاركة في الأعياد الوطنية كل عام فإننا قررنا أن تكون لنا مشاركة مختلفة وفريدة هذا العام وأن نشارك فيه الشعب الكويتي، ومن هنا جاءت فكرة تصميم عمل فني تذكاري منحوت يعكس كلمة «الكويت» تعبيرا عن اعتزازنا بهذا الوطن وعمق ولائنا له ولقيادته وشعبه، خاصة أن الاحتفالات الوطنية هذا العام تشمل الاحتفال بمرور 56 عاما على استقلال الكويت و26 عاما على تحريرها، إلى جانب مرور 11 أعوام على تولي صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد مقاليد الحكم. يسرنا أن نهنئ كويتنا الحبيبة وشعبها، داعين المولى عز وجل أن يديم عزها ويحفظها من كل مكروه».