

لبطاقات البنك مع الخطوط الجوية البريطانية «التجاري» يطلق حملة «ضاعف نقاط أفيوس الترحيبية»



أعلن البنك التجاري الكويتي عن إطلاق حملة «ضاعف نقاط أفيوس الترحيبية» لبطاقات البنك مع الخطوط الجوية البريطانية. وأعلن «التجاري» أن هذا العرض يتيح للعملاء عند تقديمهم وحصولهم على بطاقة الخطوط الجوية البريطانية خلال الفترة من 1 مارس حتى 30 أبريل 2017 فرصة مضاعفة نقاط المكافآت «أفيوس» المجانية المقدمة كهدية ترحيبية عند إصدار البطاقة وذلك عبر إنفاق مبلغ محدد مسبقاً خلال الشهر الثلاثة الأولى بعد إصدار البطاقة.

ويعادل إجمالي نقاط المكافآت «أفيوس» الترحيبية تكلفة رحلة طيران ذهاب وعودة من الكويت إلى لندن (غير شاملة الضرائب والرسوم). ونظراً لأن البطاقات تعد البطاقات الوحيدة في الشرق الأوسط التي تحمل شعار المشترك بين كل من البنك التجاري الكويتي والخطوط الجوية البريطانية، فإنها تهدف إلى الدمج بين مفهوم «أفيوس» وبرنامج الولاء للعملاء البنك والخطوط الجوية البريطانية ذات المستوى العالمي، كما أنها تتيح لحاصلها فرصة تجميع نقاط «أفيوس» وهي عملة المكافآت للنادي التنفيذي للخطوط الجوية البريطانية واسترداد رحلات الطيران مع إمكانية ترقية درجات السفر. وتتسم هذه البطاقات بالعديد من المزايا التي تقدمها ماستركارد للعملاء مثل الدخول إلى قاعات الانتظار بالمطارات والحصول على تأمين سفر عالمي وليالي الإقامة المجانية في أكثر من 1200 فندق من فنادق ومنجعات ستاروود (Starwood Preferred) «SPG» في جميع أنحاء العالم. ويستطيع العملاء تجميع نقاط المكافآت «أفيوس» عند القيام بعمليات الشراء وحجز رحلات الطيران والتزود لدى كل أماكن الترفيه والتسوق وكذلك عند التزود بالوقود واستخدام تلك النقاط في الحصول على رحلات طيران حول العالم على متن الخطوط الجوية البريطانية والخطوط الجوية الـ13 الأخرى التي

يضمها تحالف «Oneworld». وتتسم أيضاً بالطاقات الجديدة بين البنك التجاري الكويتي والخطوط الجوية البريطانية بمزايا إضافية قيمة من ضمنها إمكانية الاستفادة من برنامج Priceless Cities المقدم من ماستركارد والذي يمنح معاملة خاصة للشخصيات المهمة/ كبار الزوار وكذلك مجموعة فريدة من الخدمات المتميزة في مجال الترفيه والفنادق والتسوق في جميع المدن حول العالم. كما يستطيع حاملو بطاقات ماستركارد ورك وبطاقات ماستركارد الـ13 العالمية الاستفادة من مزايا دخول قاعات الانتظار في المطارات والحصول على تأمين السفر وخدمة المساعد الشخصي.

يستطيع العملاء تجميع النقاط عند القيام بعمليات الشراء وحجز رحلات الطيران وغيرها

يستطيع العملاء تجميع النقاط عند القيام بعمليات الشراء وحجز رحلات الطيران وغيرها

لمؤشر رضى المستهلكين عبر «سيرفس هيرو» «إنفينيتي الباطين» تصدر قطاع خدمة ما بعد بيع السيارات لعام 2016



صورة جماعية للفائزين مع رئيسة «سيرفس هيرو»

هو المؤشر الأول والأوحد في الكويت لقياس رضى العملاء معتمداً على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه. وبإحراز «إنفينيتي الباطين» المركز الأول في خدمة ما بعد البيع للمرة الرابعة على التوالي، تحافظ بذلك على استمرارية الثقة بالتعامل مع العميل وبالتالي تجديد الحصول على الرضى التام بشكل دائم. وتعليقاً على هذه النتائج، أعرب رئيس عمليات مجموعة الباطين محمد شلبي عن سعادته برؤية هذا الكم الكبير من العملاء المخلصين الذين أعربوا عن رضاهم من خلال الاستفتاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة، وهو ما يجسد نجاح سياسة «إنفينيتي الباطين» الهادفة إلى تعزيز علاقتها بالعملاء والتي أدت إلى مضاعفة نجاحاتها حيث أصبحت «إنفينيتي الباطين» أفضل خدماتها المتنوعة والمميزة تمثل الظاهرة الأكبر في المنطقة نظراً لما تحققة من إنجازات في السوق الكويتي.

يسر شركة عبدالمحسن عبدالعزيز الباطين، الوكيل المعتمد لسيارات «إنفينيتي» في الكويت، الإعلان عن استحوادها على المركز الأول في مؤشر رضى المستهلكين في قطاع وكالات السيارات الجديدة من خلال مؤشر التقييم «سيرفس هيرو» للعام 2016، الذي أعلن عن نتائجه النهائية، حيث تصدرت «إنفينيتي الباطين» المركز الأول في قطاع خدمة ما بعد البيع، وحققت المركز الثاني بين العلامات التجارية الرائدة بالمنطقة. وتقوم «سيرفس هيرو» كل سنة بناء على تصويت المستهلكين على مدى رضى العملاء كي يتم اختيار الشركة التي في خدمة العملاء في الكويت. ويعتبر «سيرفس هيرو»

المؤشر الأول والأوحد في الكويت لقياس رضى العملاء معتمداً على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه. وبإحراز «إنفينيتي الباطين» المركز الأول في خدمة ما بعد البيع للمرة الرابعة على التوالي، تحافظ بذلك على استمرارية الثقة بالتعامل مع العميل وبالتالي تجديد الحصول على الرضى التام بشكل دائم. وتعليقاً على هذه النتائج، أعرب رئيس عمليات مجموعة الباطين محمد شلبي عن سعادته برؤية هذا الكم الكبير من العملاء المخلصين الذين أعربوا عن رضاهم من خلال الاستفتاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة، وهو ما يجسد نجاح سياسة «إنفينيتي الباطين» الهادفة إلى تعزيز علاقتها بالعملاء والتي أدت إلى مضاعفة نجاحاتها حيث أصبحت «إنفينيتي الباطين» أفضل خدماتها المتنوعة والمميزة تمثل الظاهرة الأكبر في المنطقة نظراً لما تحققة من إنجازات في السوق الكويتي.



«إنفينيتي الباطين» أثناء تسلم الجائزة

في مسابقة «جنرال موتورز» لقياس مهارات استشاري الخدمة مركز خدمة «كاديلاك الغانم» يحتل المركز الأول على مستوى الخليج



في نجاح جديد تضيفه شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده، الوكيل الحصري لسيارات كاديلاك في الكويت، استطاع مركز خدمة كاديلاك الغانم الكويت تحقيق أعلى نتيجة على مستوى موزعي كاديلاك في الخليج، نتيجة لما يتم تقديمه من أفضل مستويات الخدمة، حيث نجح فريق العمل بشكل قياسي في تحقيق التزام كاديلاك بانجاز أعمال الصيانة والتوصيل اللازمة بشكل متكامل ودقيق من أول زيارة. وحققت كاديلاك الغانم إنجازاً مميزاً استطاع فريق العمل في كاديلاك تحقيقه من خلال الالتزام والاهتمام المستمرين بالعملاء بما يفوق توقعاتهم في كل زيارة إلى مركز الخدمة.

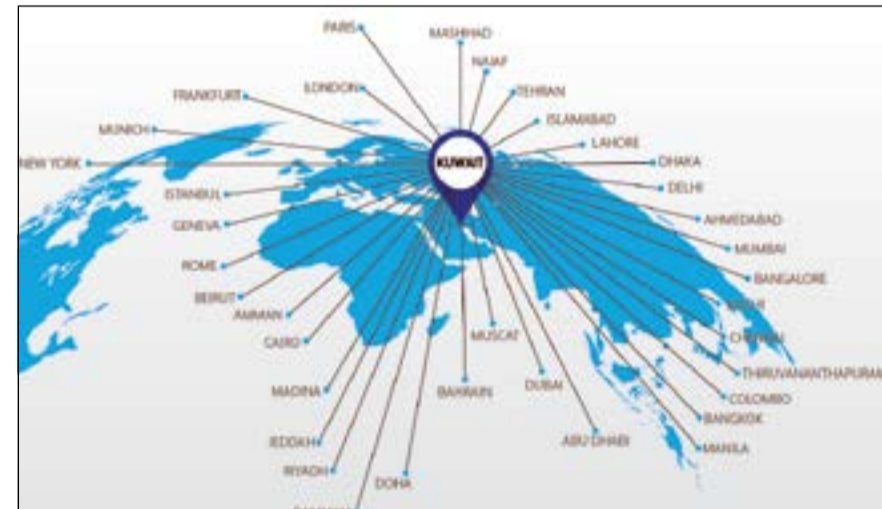
وعن الرؤية التي تتبناها الشركة في خدماتها ما بعد البيع شادى الشامس: «إننا نستقبل العميل بكل الترحيب قبل أن نستقبل السيارة. ولذلك فإن جوهر عملنا يتركز على إعطائه الخدمة والاهتمام الكبيرين لمعرفة ملاحظاته أو احتياجاته وتوقعاته، لنعمل بعدها على وضع برنامج الخدمة الخاص بسيارته من خلال فريق عمل يمتلك كل الخبرات وأحدث المعدات لبيت إنجاز العمل وفق أعلى معايير الجودة العالمية ما يضمن أن يخرج عميلنا وهو كامل الرضا عن جودة العمل، وعن الخدمة وعن الاحترافية التي تجعله في غاية الإطمئنان لقيادته سيارته الفاخرة من كاديلاك». جدير بالذكر أن شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده للسيارات تلتزم بميثاق العمل الاحترافي والأخلاقي الذي تتبناه الشركة تحت مسمى (I Care) والذي يهدف إلى تحقيق الريادة بالرعاية من خلال أربع قواعد أساسية في التواصل بشكل مبادر ومتميز، الإجابة عن جميع أسئلة العميل، تمثيل العلامة التجارية للسيارات كرمز للجودة، وتجاوز توقعات العملاء من خلال جودة الخدمة. وييسد تطبيق هذه القواعد باحترافية مع جميع موظفي مركز الخدمة سواء لدى موظفي الاستقبال أو لدى مسؤولي الخدمة والفنيين.

تميز كاديلاك الغانم في جودة الخدمة ضمن التزامها الدائم بالارتقاء بمستويات أداء فريقها في مركز الخدمة وخدمات ما بعد البيع. ومن الأساليب التي تعبر فيها كاديلاك الغانم عن تقديرها لعملائها هو أن تقدم لهم أفضل العروض والمزايا داخل مركز الخدمة بما يلي وتوقعاتهم، لنعمل بعدها على وضع برنامج الخدمة الخاص بسيارته من خلال فريق عمل يمتلك كل الخبرات وأحدث المعدات لبيت إنجاز العمل وفق أعلى معايير الجودة العالمية ما يضمن أن يخرج عميلنا وهو كامل الرضا عن جودة العمل، وعن الخدمة وعن الاحترافية التي تجعله في غاية الإطمئنان لقيادته سيارته الفاخرة من كاديلاك». جدير بالذكر أن شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده للسيارات تلتزم بميثاق العمل الاحترافي والأخلاقي الذي تتبناه الشركة تحت مسمى (I Care) والذي يهدف إلى تحقيق الريادة بالرعاية من خلال أربع قواعد أساسية في التواصل بشكل مبادر ومتميز، الإجابة عن جميع أسئلة العميل، تمثيل العلامة التجارية للسيارات كرمز للجودة، وتجاوز توقعات العملاء من خلال جودة الخدمة. وييسد تطبيق هذه القواعد باحترافية مع جميع موظفي مركز الخدمة سواء لدى موظفي الاستقبال أو لدى مسؤولي الخدمة والفنيين.

استشاري الخدمة بالشركة يحرز المركز الثاني من بين 400 منافس الشماس: جوهر عملنا يرتكز على إعطاء العميل الخدمة والاهتمام الكبيرين



41.7% زيادة في نسبة عدد الرحلات إلى الوجهات الشرق أوسطية «الكويتية» تكشف عن خططها للرحلات الإقليمية خلال موسم الصيف



لاحقاً ما أعلنته شركة الخطوط الجوية الكويتية، الناقل الوطني الرسمي للكويت، حول إطلاق «الجدول الصيفي» في 26 مارس من العام الحالي، كشفت «الكويتية» عن تفاصيل استعداداتها للموسم المقبل لسائر وجهاتها المنتشرة في منطقة الشرق الأوسط. وبيّنت «الكويتية» أن نسبة الزيادة في عدد رحلات الناقل الوطني الرسمي إلى الوجهات الشرق أوسطية خلال موسم الصيف تصل إلى 41.7% بالمقارنة مع جدول الشتاء، بعد نجاح جدول الشتا في تعزيز فاعلية عمليات الكويتية من خلال زيادة في عدد الرحلات بنسبة تصل إلى 15% لوجهاتها الـ36 التي تخدمها بسلامات مباشرة من دون توقف. وستكشف «الكويتية» عن خططها الاستيعابية خلال موسم الصيف الذي يشهد زيادة كبيرة في عدد المسافرين. وتحرص «الكويتية» على خدمة الوجهات التي تشهد اقبالاً كبيراً وكذلك تحقيق الجدوى الاقتصادية للناقل الوطني الرسمي للكويت. وستشدد وجهات إقليمية زيادة لافتة مع إطلاق الجدول الصيفي، وتشمل هذه الوجهات دبي (من 18 إلى 25 رحلة أسبوعياً) وسيبرغ (من 12 إلى 14 رحلة أسبوعياً) والبحرين (من 8 إلى 14 رحلة أسبوعياً) والدوحة (من 9 إلى 14 رحلة أسبوعياً) واسطنبول (من 2 إلى 3 رحلات أسبوعياً) ولاهور (من 3 إلى 4 رحلات أسبوعياً) ومشهد (من 2 إلى 3 رحلات أسبوعياً) وطهران (من 4 إلى 5 رحلات أسبوعياً). وبهذا ستشهد وجهة دبي، في الأول من يونيو 2017، زيادة في رحلاتها بمعدل 38.9% بالمقارنة مع جدول الشتاء الراهن، حيث سيرتفع عدد الرحلات الأسبوعية من 8 رحلات ضمن جدول الشتاء إلى 25 رحلة خلال فترة الجدول الصيفي. وستتبدل شركة الخطوط الجوية الكويتية بتشغيل رحلات مسائية إلى

دبي، ما سيمكن الشركة من تقديم مسارات ملائمة لرحلات الترانزيت بين دبي ووجهات دولية في أوروبا ونيويورك عبر مطار الكويت الدولي وفي كلا الاتجاهين، وباتي ذلك ضمن توجهها لتعزيز حصتها في السوق الإقليمية. وستشغل شركة الخطوط الجوية الكويتية طائرات إيرباص A320CEO المجهزة بخدمة الـ «واي فاي» وأحدث وسائل الترفيه على متنها، لخدمة الرحلات الإضافية إلى دبي ضمن الجدول الصيفي، وسيتم تسخير رحلة يومية على وجهه الكويت-دبي لتحط في مطار دبي الدولي في الساعة السابعة صباحاً. وقالت مديرة دائرة التسويق والمبيعات للخطوط الجوية الكويتية شروق العوضي: «على مدى العقد الماضي، لمسنا ارتفاعاً لافتاً في الرحلات بين دبي والوجهات الأوروبية وأمريكا الشمالية. وقد عملت الناقلات في المنطقة على الاستفادة من حركة السفر هذه سواء عبر الرحلات المباشرة أو رحلات الترانزيت التي تتوقف في محطة واحدة». وأضافت العوضي: «إن تشغيل طائرات الكويتية إيرباص A320CEO وبوينغ 777-300ER على وجهاتنا، سيعزز طاقتنا الاستيعابية لرحلات الترانزيت إلى الوجهات الدولية وسيعزز من قدرات الكويتية التنافسية على النطاق الإقليمي، إلى جانب ما نقدمه على متن طائرانا من راحة في الأجواء ومقصورات نوعية تتمتع

العوضي: تشغيل طائرانا إيرباص A320CEO وبوينغ 777-300ER على وجهاتنا سيعزز طاقتنا الاستيعابية لرحلات الترانزيت إلى الوجهات الدولية

بأفضل معايير الرفاهية وفي مختلف الدرجات السياحية والسياسية الممتازة ورجال الأعمال والأولى». كما يشهد الجدول الصيفي زيادة في رحلات وجهته بيروت، والتي تعتبر من أكثر الوجهات طلباً في المنطقة، لما تتمتاز به المدينة المتوسطة من جمالية ومقومات جذب سباحي. فقد عملت الخطوط الجوية الكويتية على زيادة عدد رحلاتها إلى 12 رحلة أسبوعياً ابتداء من 26 مارس 2017 إلى العاصمة اللبنانية. وستشغل شركة الخطوط الجوية الكويتية طائرات إيرباص A320CEO على رحلات بيروت، المجهزة بخدمة الـ «واي فاي» وأحدث وسائل الترفيه على متنها. وسائل الترفيه على متنها. وسائل الترفيه على متنها. كما ستشغل الكويتية رحلات مسائية جديدة ضمن الجدول الصيفي، لتقديم خيارات أمام المسافرين لقضاء عطلة نهاية الأسبوع في بيروت ضمن مواعيد سفر ميسرة ومناسبة. وتعتبر البحرين من الوجهات الشعبية المهمة بين الكويتيين، كونها واحدة من دول الخليج التي تتمتاز بانفتاحها على التجارة الدولية والسياحة، ما يزيد من الطلب على رحلات رجال الأعمال ورحلات عطلة نهاية الأسبوع إلى البحرين. وذلك مع انطلاق الجدول الصيفي في 26 مارس 2017، ما سيزيد عدد رحلات الكويتية إلى هذه الوجهة الخليجية بمعدل 75.