

الشركة تحصد 6 جوائز في الحفل السنوي لجائزة الكويت للعلاقات العامة

«زين» أفضل مؤسسة في العلاقات العامة والأفضل في خدمة العملاء



الصباح تقدم جائزة «شخصية العام 2016 للعلاقات العامة» إلى الخشتي

وليد الخشتي «شخصية العام 2016» في العلاقات العامة

التي تتفاعل معها، فمع تعاضد دورها في تنفيذ سياسات المؤسسات والهيئات تحولت النظرة لها لتكون بمنزلة الفن القائم الذي يعتمد على أسس علمية تحت أنسب طرق التعامل الناجحة والمتبادلة بين المؤسسة والبيئة الخارجية لتحقيق أهدافها. وإذ أكد الخشتي أن دور العلاقات العامة لا يأخذ منحى الدعاية فقط للمؤسسة، فقد بين أن العلاقات العامة تأخذ دوراً أعظم من ذلك، وهو يتمثل في نقل الصورة الحقيقية الصادقة عن المؤسسة إلى الجهات التي تتفاعل معها.

وقال: المعرفة الكاملة بأهمية العلاقات العامة والإعلام تمثل الجسر الحقيقي لتنفيذ السياسات العامة، بما يضمن تحقيق الدور المنوط بها اتجاه المجتمع. وأوضح الخشتي قائلاً: إن الجهة المسؤولة عن تنفيذ آليات العلاقات العامة تقع عاتقها مسؤولية كبيرة، تتمثل في مسؤولية تحديد مهام الأعمال وآليات التنفيذ، ولذلك فهي مطالبة بأن تتبنى سلسلة من الأنشطة والمشاريع للقيام بهذا الدور بالشكل الأفضل.

حصد المدير التنفيذي للاتصالات والعلاقات العامة وليد الخشتي على جائزة «شخصية العام 2016»، للعلاقات العامة، تكريماً لدوره في تعزيز رسالة الشركة في مجالات العلاقات العامة خلال هذه الفترة.

وقال الخشتي في هذه المناسبة: إن دعم الإدارة التنفيذية، وجهود فريق عمل العلاقات العامة في الشركة، من الأسباب التي عززت من مبادرات زين وإسهامات زين في مجالات العلاقات العامة، على كل الأصدقاء والمجالات.

وصرح الخشتي بقوله: المؤسسات الكبرى بانت تعطي جانباً كبيراً من الأهمية لآليات العلاقات العامة والإعلام وهي الوسائل التي تعتمد عليها في طرق اتصالها مع البيئة الخارجية المرتبطة بها، بهدف تحقيق السياسات المرسومة لإستراتيجيتها العامة.

وأضاف قائلاً: دور العلاقات العامة والإعلام يعتمد بشكل أساسي على نقل الصورة الحقيقية الصادقة للمؤسسة ومد جسور التواصل بينها وبين الجهات

مشيرة إلى أن الجهة المنوط بها تنفيذ آليات العلاقات العامة تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة وتمثل في مسؤولية تحديد الأعمال والسياسات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على مصلحة المؤسسة.

وأوضحت أن العلاقات العامة وظيفية اتصالية ذات تأثير متبادل، حيث تعكس وجهة نظر فئات المجتمع للإدارة العليا، وتعكس وجهة نظر الإدارة لكل الجماهير المعنية من خلال استخدام جميع الوسائل والأشكال والقنوات والأساليب الاتصالية المتاحة للمؤسسات، ويعد الرأي العام هو مجال عمل العلاقات العامة، وهدفها الأساسي من خلال التعامل مع اتجاهاته وكسب ثقته بما يحقق الصالح العام للشركات والمؤسسات ولجماهيرها المعنية. وأشارت الشركة إلى أنها تدرك أهمية دور مؤسسات القطاع الخاص في دعم مجالات الاستدامة، الاجتماعية والاقتصادية، وانطلاقاً من التزامها المجتمعي نحو الممارسة السليمة لمسؤوليتها الاجتماعية، فإنها تلتزم بإحداث آثار إيجابية في جميع نشاطاتها، وهذا ما دفعها إلى أن تتبنى القضايا الأكثر تأثيراً في نسج المجتمع، ومنها الإهتمام بفترة الشباب. وأفادت بأن المبادرات والبرامج التي تطرحها الشركة تتيج من وقت إلى آخر لفئة الشباب فرصاً فريدة لتمكينهم من الوصول إلى المعلومات والتشارك بالأفكار، وتجسد البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة، والبرامج التي تحرس عليها في مجالات التكنولوجيا، وبرنامج المنح التدريبية المتعددة، وبيواتب التعلم الإلكتروني وغيرها، هذا التوجه الاستراتيجي لخطط الشركة في تعزيز التواصل والمشاركة.



الصباح تتوسط الخشتي والثاقب مع فريق «زين»



وتقدم جوائز زين للتميز في خدمة العملاء للثاقب

أن هذا المجال له دور أعظم من ذلك، وهو نقل الصورة الحقيقية الصادقة عن المؤسسة إلى الجهات التي تتفاعل معها.

وبيئت زين أن المعرفة الكاملة بأهمية العلاقات العامة والإعلام تمثل ركيزة قوية لتنفيذ السياسات العامة للإدارة العليا بما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية، والشركات، مبيئة أنها ترى

الشركة تفوز بجائزة التميز في خدمات الموقع الإلكتروني والتميز في مركز الاتصال

حصدت «زين» الشركة الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة في الكويت ست جوائز ضمن فعاليات الحفل السنوي لجائزة الكويت للعلاقات العامة وخدمة العملاء في نسختها الثانية، وهو الحدث الذي نظمته جمعية العلاقات العامة الكويتية تحت رعاية سامية من صاحب السمو الأمير الشيخ صباح الأحمد. وأوضحت زين أن الجوائز التي حصدها هي: «جائزة التميز في خدمة العملاء»، «جائزة التميز في التوعية المجتمعية»، «جائزة التميز في خدمات الموقع الإلكتروني»، «جائزة التميز في مركز الاتصال»، و«جائزة التميز المؤسسي في العلاقات العامة»، بالإضافة إلى حصول المدير التنفيذي لقطاع العلاقات والاتصالات في الشركة وليد الخشتي على جائزة «شخصية العام 2016» في العلاقات العامة.

ونذكرت الشركة في بيان صحفي أن حفل توزيع الجوائز شهد حضور ممثل سمو الأمير وزير الشؤون الاجتماعية والعمل هند الصبيح، التي قامت بتسليم الجوائز مع رئيس مجلس إدارة جمعية العلاقات العامة جمال النصر لله، حيث تسلمها كل من المدير التنفيذي لقطاع العلاقات والاتصالات وليد الخشتي والمدير التنفيذي لقطاع رعاية العملاء رائد الثاقب، مبيئة أن هذه الجوائز تبرز تميز وتنوع نشاطها في مجالات العلاقات العامة، وحرصها على تفعيل قنوات اتصالها مع كافة فئات المجتمع. وأضافت زين أنها تؤمن بأهمية التواصل الإعلامي بوسائله التقليدية والحديثة، وتأثيره الكبير على المؤسسات والأفراد في المجتمع، وما لا شك فيه أن تخصيص جمعية العلاقات

«الكويتية» تعتمد «ألتيا أماديوس» لتطوير أعمالها

وصرح كامل العوضي نائب الرئيس التنفيذي لشركة الخطوط الجوية الكويتية قائلاً: تعتبر أنظمة خدمة المسافرين في قطاع الطيران من أهم الأنظمة التي توفرها شركات الطيران في العالم لمسافريها، وذلك لما تقدمه من خدمات تسهل على المسافرين اختياراتهم وتحسن من تجربتهم خلال السفر. إن شراكتنا الاستراتيجية مع أماديوس هي نتاج لدراسة معمقة لعدة خيارات في هذا المجال. كما أن هذه الشراكة ستؤهلنا للعمل مع مزود يتمتع بخبرات طويلة في مجال الطيران تضمن من خلالها تنفيذ خطوات تغيير ناجحة بهدف تأسيس قواعد تشغيلية مستدامة وذات فاعلية للكويتية. وسيعزز نظام حلول ألتيا أماديوس من تطوير البنية التحتية الناعمة والتكنولوجيا للكويتية وسيسهل التعاملات المباشرة مع المسافرين في الحجوزات والتذاكر ويسهم في سرعة انمام التعاملات وذلك بهدف تحقيق أعلى مستوى لدعم العمليات التجارية واتباع وتقديم أعلى مستوى راحة ورضا في خدمة المسافرين.



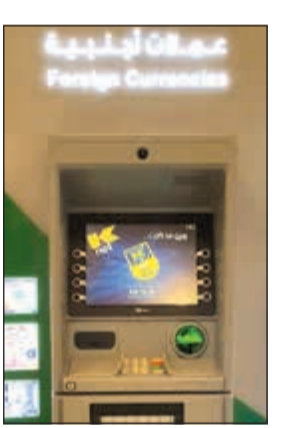
والأنظمة الرقمية والحجوزات الإلكترونية وأنظمة الهواتف النقلة وخدمات المسافر الذكية. واستعداداً لإطلاق برنامج حلول ألتيا أماديوس، اعتمدت الكويتية مرحلتين للجدول الزمني للتنفيذ. وكانت المرحلة الأولى قد استهلقت في الربع الأخير من عام 2016، والتي ركزت على تطوير أنظمة خدمة الزبائن والمسافرين من حجوزات وتذاكر استعداداً لإطلاق الخدمات في الربع الثاني من العام الحالي. فيما ركزت المرحلة الثانية على تطوير برامج وأنظمة مراقبة حركة المغادرة ومراقبة التحميل حيث سيتم إطلاقها في الربع الثالث من العام 2017.

تستعد الخطوط الجوية الكويتية لإطلاق مجموعة من حلول ألتيا أماديوس لتطوير الأعمال خلال الأشهر المقبلة. وتضم هذه الحلول نظم الحجوزات والتذاكر وخدمة الزبائن والمسافرين من خلال اعتماد نهج نظم تعاملات متطور لرفع الكفاءة التشغيلية للناقل الوطني الرسمي للكويت، وحرصت شركة الخطوط الجوية الكويتية على أن تدعم خطوات التغيير بكافة التقنيات والإجراءات المتعلقة بنظم قطاع الطيران والمسافرين بكل دقة من أنظمتها الحالية إلى أنظمة ألتيا أماديوس. وتواصل الفرق العاملة في «الكويتية» مرحلة اختبارات مكثفة استعداداً لإطلاق تشغيل النظام مع اعتمادها مجموعة متكاملة من حلول ألتيا أماديوس، أعلى مستويات نظم إدارة الموارد وخدمة الزبائن والمسافرين من خلال اعتماد تطبيقات برامج وأنظمة مراقبة حركة المغادرة ومراقبة التحميل وبرنامج ولاء المسافرين،

نظام الحلول المعتمد سيسهل التعاملات المباشرة مع المسافرين في الحجوزات والتذاكر

«بيتك»: تشغيل جهاز سحب آلي «دربع عملات أجنبية في المطار»

وإثراء العمل المصرفي بشكل عام من خلال تقديم خدمات مميّزة وضرورية تمثل طلبات مهمة للعملاء، وتتسم في الوقت ذاته بمعايير الكفاءة والدقة والأمان وهي السمات التي يحرص «بيتك» على توافرها في مجموع خدماته. وشدد مندني على أن أجهزة السحب والإيداع الآلي تستحوذ على اهتمام كبير ومتواصل من «بيتك» نظراً لأهميتها للمهمة الحيوية التي تقدم للعملاء على مدار الساعة، حيث أصبح بالإمكان الاستفادة من خدمات الإيداع النقدي والشيكات عبر أجهزة السحب التي تنشر في مختلف المناطق، كما أعلن «بيتك» عن تشغيل أجهزة خاصة للمكفوفين في عدة فروع، ويقوم بشكل دائم بتطوير النظم والبرامج الآلية وإدخال تحسينات على نظم الأمان، ومن جانب آخر فقد تم توحيد الشكل العام للأجهزة وزيادة الانتشار وتغطية الأمان النائية من خلال سيارات الخدمة المتنقلة «موبي بيتك».



جهاز سحب العملات الأجنبية



وليد مندني

على العملات الأجنبية بالخصم من حساباتهم بالدينار الكويتي. وأضاف أن ما يميز هذه الخدمة المقدمة عن طريق جهاز «بيتك» عن أجهزة أخرى بأنها متاحة لجميع عملاء بيتك والبنوك المحلية، وكذلك فإن العميل يستطيع أن يتعرف على سعر صرف العملة الأجنبية وما يعادلها بالدينار الكويتي قبل انمام عملية السحب. وأكد مندني حرص «بيتك» على تقديم أفضل الخدمات لعملائه

بدأ بيت التمويل الكويتي (بيتك) تشغيل جهاز صرف آلي بقرع المطار يقدم لعملائه وعملاء البنوك المحلية الأخرى خدمة سحب العملات الأجنبية بالتعاون مع شركة الخدمات المصرفية الآلية المشتركة «كي نت» وذلك استمراراً للجهود «بيتك» في تقديم أفضل الخدمات والمزايا لعملائه بما يوافق احتياجاتهم وتطلعاتهم وبأفضل مستويات الجودة. وأكد رئيس الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المالية الخاصة للمجموعة وليد خالد مندني في تصريح صحفي أن الجهاز الآلي الجديد يتيح للعملاء سحب أربع عملات أجنبية رئيسية هي الدولار الأمريكي واليورو والريال السعودي والدرهم الإماراتي بحد أقصى ألف دولار أمريكي أو يورو وخمسة آلاف ريال أو درهم لعملية السحب الواحدة، حيث يعتبر وضع الجهاز في مطار الكويت الدولي مناسبة ومساعدة للعملاء للحصول

مندني: السحب بالدولار واليورو والدرهم والريال



جانب من إحدى ورش العمل لموظفي «الدولي»

لتعزيز وتطوير مهارات موظفيه

«الدولي» يطلق «إستراتيجية التعلم» الجديدة

اليوم واحداً من مؤسسات القطاع الخاص الرائدة في السوق فيما يتعلق بتوطن القوى العاملة خلال السنوات القليلة الماضية. وختتمت صريف حديثها قائلة: إن الدولي يسعى جاهداً لخلق ثقافة عالية بين موظفي جميع الإدارات. كما أكدت صريف على حرص الدولي المستمر على توفير أفضل الفرص الوظيفية في السوق لاستقطاب المواهب الكويتية الواعدة. وأضاف أن البنك يسعى دائماً إلى دعم القوى العاملة الوطنية، إلى جانب جذب واحتضان المواهب الكويتية الشابة ممن يطمحون للعمل في القطاع المصرفي الإسلامي. وأشاد بجهود الدولي التي جعلته

السياق، قالت رئيسة قسم تطوير المواهب التابع لإدارة الموارد البشرية في البنك، فريا صريف: إن الدولي مازال ملتزماً باستثمار مهارات موظفيه، إلى جانب تعزيز تقدمهم وتطويرهم المهني. كما أنه ملتزم أيضاً بخلق بيئة قائمة على ثقافة الابتكار والتقدم بخطوات ثابتة، بحيث يتم إلهام الموظفين وتحفيزهم للاستمرار في تقديم تجربة استثنائية للعملاء من خلال منحهم أفضل مستوى خدمة. وأضافت صريف أن الدولي قام بتطوير برامج التدريب لديه وتوجيهها لتصبح تحت مظلة قسم تطوير المواهب الموسع والهادف، معتمداً على

ومختلف الدرجات الوظيفية. وقد أطلق الدولي خلال الأشهر القليلة الماضية العديد من الدورات التدريبية المكثفة وورش العمل التفاعلية، ومنها دورة لغة الإشارة لضمان تقديم خدمة عالية للعملاء الذين يعانون من الصم، إلى جانب البرنامج التعريفي الجديد الذي يزود الموظفين الجدد بمعلومات تأسيسية هامة حول العمل المصرفي. كما قام قسم تطوير المواهب في البنك بتصميم دورات تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين ومنحهم الوسائل التي تساعدهم على تقديم أعلى مستويات الخدمة للعملاء. وفي هذا

في إطار منهجية البنك الشاملة والهادفة إلى تعزيز وتطوير مهارات موظفيه، قام قسم تطوير المواهب الذي تم إنشاؤه حديثاً في بنك الكويت الدولي مؤخراً بإطلاق «إستراتيجية تعلم» مطورة، والتي تركز بشكل كبير على تعزيز فرص التدريب والتطوير المقدمة لموظفي البنك. وتهدف هذه الإستراتيجية الجديدة إلى تهيئة البيئة المناسبة لتبادل المعرفة والتعلم المستمر، كما أنها تركز على توجيه البنك نحو تحقيق زيادة استثنائية في البرامج التدريبية المتاحة لكل من الموظفين الحاليين والجدد، في جميع الإدارات