



(أحمد علي)

أوسكار ريفولي وطلال الملا وماهر عبدالله وعماد فليحان وطلال بيهباني وهاني معرفي



من اليمين: عماد فليحان وطلال بيهباني وهاني معرفي وممثل محافظ الأحمدى خالد الملا وماهر عبدالله وطلال الملا ويحيى العشي ومحمد رمضان خلال قص شريط الافتتاح

ضمن الخطة الإستراتيجية لتقديم أعلى المستويات من خدمة العملاء «الملا وبهباني» تفتتح مركز الأحمدي الجديد تطوراً في المنطقة



لقطة جماعية



ماهر عبدالله



أوسكار ريفولي متحدثاً



طلال الملا متوسطاً وطلال بيهباني وممثل محافظ الأحمدى خالد الملا

قطع الغيار والخدمة. ومن العوامل المهمة في التحسينات هو الزيادة في ساعات التدريب المستمرة في موظفي شركة الملا وبهباني من حيث الفنيين وفرق الخدمة.

مركز الخدمة السريعة بالشويخ

إن مركز الشويخ دليل ملموس على التغيير المهم الذي يحدث من تحسين في تجربة خدمة عملاء شركة الملا وبهباني، فالأشخاص المدربون تدريباً جيداً والمناهج الأكثر تطوراً بالإضافة إلى المرافق الحديثة هي المفتاح لتجاوز توقعات العملاء والبقاء في الطليعة، وسيستمر هذا التوجه بالإضافة إلى الاستثمار في الاستثمارات الإستراتيجية المهمة في المدى القريب والتي ستؤدي إلى تجديد شامل لمركز الخدمة في منطقة الشويخ وتحولها إلى مركز خدمة سريعة مخصص وقادر على إجراء الخدمة السريعة لأكثر من 30 سيارة في الوقت نفسه، حيث من المتوقع افتتاحه في الربع الرابع من العام 2018.

أكبر مركز في الشرق الأوسط

أكبر مشروع للشركة حتى الآن، هو المشروع الذي سيشقق في موقع مناسب في منطقة الشويخ إذ يعتبر جزءاً لا يتجزأ من الخطة المتوسطة الأجل لتجاوز توقعات العملاء، فلقد وافق مجلس إدارة الملا وبهباني على إنشاء مركز شامل للمبيعات والخدمة وقطع الغيار، حديث للغاية والذي طوابعه متعددة ومن المرجح أن يكون المركز الجديد كلياً واحداً من أكبر مرافق الخدمة لشركة فيات كرايسلر المخصصة في أي مكان في العالم، ومن دون أدنى شك هو الأكبر في منطقة الشرق الأوسط. في حين أنه من المتوقع أن يكون هذا المرفق معياراً لشركة فيات كرايسلر في المستقبل، الأهم من ذلك أنه سيقدّم تجربة عالمية المستوى للعملاء في الكويت.

تجربة متطورة باستمرار لعملائها وهو المرفق الخدمي الثاني الذي تم بناؤه في السنوات الأخيرة إلى جانب المركز الرئيسي لتوزيع قطع الغيار الأحدث في أمغرة. وللعلم فإن المركز الرئيسي لتوزيع قطع الغيار قد أقيم على مساحة تخزين إجمالية 22000 متر مربع ومكيف بالكامل وهو يتميز بطبقات متعددة تسهل عملية تسليم وتوزيع قطع الغيار بسلاسة لضمان التوصيل إلى كل مراكز الخدمة في شركة الملا وبهباني للقيام بالإصلاحات اللازمة بسرعة وكفاءة. ومن أجل دعم خدمة العملاء الخاصة بشركة الملا وبهباني، يضم مركز الأحمدي الجديد مركز تدريب لتغطية التوسع والزيادة، وذلك بتوفير العمالة الفنية المؤهلة لمواكبة التطور المستمر في صناعة السيارات، وفي شهر أبريل الماضي تم منح 3 من أصل 8 جوائز إقليمية خاصة بخدمات ما بعد البيع من شركة فيات كرايسلر للسيارات - الشرق الأوسط إلى شركة الملا وبهباني، وهي دليل واضح على التحسينات المستمرة التي يتم تحقيقها في أقسام

في الوقت الذي تتم فيه العمليات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك يحتوي مركز الحدادة والصيغ الأكثر تطوراً، والذي يحتل أكبر مساحة في الموقع، على أكثر المعدات تطوراً من الناحية التقنية اللازمة لإجراء عمليات الإصلاح وفقاً للمواصفات العالمية والمتوافقة مع متطلبات الشركة المصنعة، كما أن مناهج العمل والأدوات تتوافق مع هذه الشروط الصارمة مع العلم أن كل هذه الأقسام مكيفة بالكامل مما يوفر بيئة عمل مريحة وخالية من الغبار، كما يضم هذا المركز مواقف لأكثر من 150 سيارة.

أما قسم قطع الغيار والمدعوم بأكثر من 700 متر مربع من التخزين الخاص به والذي يزيد بالقطع بشكل يومي من مركز التوزيع الرئيسي، فإنه يلبي متطلبات قطع غيار موبار الأصلية في الإحمدي بشكل متكامل. ويمثل هذا المرفق الجديد في الأحمدي، والذي يتكون من عدة أدوار بمساحة تبلغ أكثر من 9000 متر مربع، إرادة شركة الملا وبهباني لتجاوز توقعات العملاء، ويعد معياراً واضحاً لإرادة المجموعة لتقديم



قطع قالب الحلوى احتفالاً بهذه المناسبة

عملية الشراء إلى الصيانة الدورية والإصلاحات العامة بالإضافة إلى تطوير العلاقة بين شركة الملا وبهباني والعملاء الكرام من خلال قسم العلاقات العامة.

منشأة متكاملة
تتميز هذه المنشأة الشاملة بصاله عرض خاصة بالسيارات الجديدة، ومركز خدمة إصلاحات عامة بالإضافة إلى مركز الخدمة السريعة مع صالة استراحة خاصة لكل من هذه الأقسام مزودة بخدمة الواي فاي والمشروبات المجانية مما يضيف الشعور بالراحة والاسترخاء للعملاء

عبدالله رئيس إدارة الخدمة وقطع الغيار للشركة المصنعة - الشرق الأوسط قائلاً: تعد رئيسياً لشركة فيات كرايسلر للسيارات، ونحن ندرك أنه لتحقيق أقصى إمكانات هذا السوق يجب أن نركز مع شركائنا على متطلبات عملائنا المحليين والاستماع إلى ما يريدون وما يحتاجون من تطوير وابتكار، وذلك لتقديم الخدمات المناسبة، وقبل كل شيء تقديم تجربة متطورة للعملاء، وستلعب هذه الاستثمارات التي تعتمدها شركة الملا وبهباني دوراً مهماً في تحقيق أهداف أعمالنا المشتركة، سواء اليوم أو في المستقبل.

الأسس الثلاثة

هناك 3 دعائم أساسية للالتزام شركة الملا وبهباني من حيث تطوير تجربة العملاء على جميع المستويات: أشخاص مديريين جيدين، مناهج متطورة باستمرار ومرافق حديثة، الخطة الاستراتيجية الثلاثية التي تنتهجها الشركة تنمّر نتائج مذهلة بالإضافة إلى تطوير مستويات الخدمة التي يمر بها العملاء.



استقبال الضيوف داخل مركز الصيغ والحدادة



معرض السيارات الجديدة في الأحمدي



جولة داخل أرجاء المقر الجديد



مركز الصيغ والحدادة

المركز يتضمن

صالة عرض

للسيارات الجديدة

ومركز خدمة

ومركزاً للحدادة

والصيغ وقطع

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار

الغيار