



ضمن فعاليات مبادرة «أسبوع العميل» «زين»: الإدارة التنفيذية تشارك في استقبال مكالمات العملاء بمركز الاتصال



الروضان تستمع لمكالمات العملاء مع إحدى الكفاءات الشبابية في مركز الاتصال



الروضان تتوسط المسؤولين التنفيذيين وفريق تجربة العميل

نظمت «زين» المزود الرائد للخدمات الرقمية في الكويت مبادرة «أسبوع العميل»، وهي المبادرة التي أطلقتها إدارة تجربة العملاء في الشركة لإتاحة الفرصة للإدارة التنفيذية لاستقبال مكالمات العملاء والاستماع إلى آرائهم عن قرب في مركز الاتصال (107) بهدف تعزيز وإثراء خدمة العملاء.

ونكرت الشركة في بيان صحفي أن مبادرة «أسبوع العميل» قد شهدت مشاركة الإدارة التنفيذية في زين على مستوى الرؤساء التنفيذيين لمختلف القطاعات، وفي مقدمتهم الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت إيمان الروضان، حيث استمرت المبادرة على مدى أسبوع كامل قام خلاله مسؤولو الإدارة التنفيذية بمشاركة موظفي مركز الاتصال باستقبال مكالمات العملاء والرد على استفساراتهم والتعرف على احتياجاتهم وتطلعاتهم، وذلك بهدف رسم صورة تفصيلية عن قرب حول التجربة التي يمر بها العميل عند تقديم الخدمة له.

وقالت إيمان الروضان الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت: لقد سعدت بالمشاركة في فعاليات مبادرة «أسبوع العميل» إلى جانب زملائي في الإدارة التنفيذية، وهي المشاركة التي شهدت تفاعلاً كبيراً من قبل فرق العمل على مختلف المستويات الإدارية، حيث أجرينا محادثات حية، وتفاعلاً بشكل مباشر مع عملائنا الكرام عبر الرد على المكالمات الهاتفية في مركز الاتصال (107)، وفي هذه المبادرة تعرفنا عن قرب على آراء عملائنا حول مستوى الخدمة المقدمة إليهم، بهدف تعزيز وإثراء تجربة العملاء مستقبلاً.

وأضافت الروضان: أردنا من خلال تنظيم هذه المبادرة أن نوفر الفرصة لكبار المسؤولين ومتخذي القرار في الشركة من أن نتاح لهم عادة فرصة التعامل المباشر مع العملاء لكي يتواصلوا معهم بشكل شخصي وطبيعي، هذا بالإضافة لاستماعنا لآراء

الرقمي الحديثة قد بات ضرورياً للمضي قدماً في تطوير قطاع تجربة العملاء وتجاوز التحديات المرتبطة به، وبما أن زين تخدم أكبر عائلة مشتركة في الكويت، فنحن نكثف من جهودنا لإثراء تجربة العملاء، وجعلها أكثر سهولة ومرونة من خلال تنظيم مثل هذه المبادرات والبرامج التطويرية داخل الشركة لتحسين التجربة التي نقدمها لعملائنا الكرام. وأشارت الروضان إلى أن حلول الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي وتطبيقها لتحسين تجربة العميل تعتبر على رأس أولويات زين في الوقت الحاضر، حيث تقوم الشركة بطرح الخدمات والحلول الذكية من وقت إلى آخر لمجاراة المتغيرات السريعة التي تطرأ على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حول العالم.

وبينت الروضان: نعزز بثقة عملائنا بنا وملتزمون بتطوير تجربتهم لكي نستمر بطرح أحدث الحلول والخدمات المبتكرة التي تلبي تطلعاتهم واحتياجاتهم بما يتوافق مع التطور الكبير الذي يشهده العالم في المجالات التكنولوجية، فقد أطلقنا مؤخراً قناة ZBot التفاعلية الموجهة لتعزيز فرصنا في تحسين تجربة العملاء، والتي يتم من خلالها الرد على استفسارات العملاء بشكل آلي تماماً من غير الحاجة للانتظار الرد من الموظف البشري، وذلك عن طريق تقديم لياق واسع من الخدمات لطاقمنا إلى جانب قائمة قنوات التواصل التقليدية لدينا مثل مركز الاتصال وأفرع خدمة العملاء المنتشرة في جميع أنحاء الكويت. وأوضحت الروضان أن توظيف حلول التحول

واقترحات موظفي مركز الاتصال حول إجراءات خدمة العملاء المتبعة في الشركة لتطويرها، والتحديات التي تواجههم بهدف تجاوزها، وقد كانت تجربة مثرية وغنية لنا جميعاً. ونكرت الروضان: لقد كانت فرصة طيبة لنا أن نتشارك كإدارة تنفيذية مهام عمل خدمة العملاء، وأن نساند موظفي مركز الاتصال في تلقي الاستفسارات والملاحظات من عملائنا، وقد خرجنا من هذه التجربة التفاعلية باعتراف وفخر كبيرين تجاه الكفاءات الشابة والخبرات التي لدينا في مركز خدمة العملاء، وأود في هذه المناسبة أن أوجه جزيل الشكر والامتنان لكوارنا الشابة في مركز الاتصال، الذين يمثلون الشركة في الصفوف الأولى في خدمة العملاء، فهم بمنزلة سفرائنا الدائمين، وهم خير من يمثلنا.



«بحرة التجارية» تحتل مركز الصدارة في مسابقة «هينو موتورز» الإقليمية للمهارات



إداريو شركة بحرة التجارية يكرمون رينجيت سومان



رينجيت سومان خلال تتويجه في المسابقة الإقليمية

وتعد هينو موتورز، إحدى شركات تويوتا موتور كوربوريشن، أحد أكبر مصنعي الشاحنات والاكسسوارات، إن التحضير الدقيق والانتباه الشديد إلى التفاصيل كان العامل الأساسي وراء انجاز رينجيت الرابع، لقد تميز في المسابقة الصعبة وحاز في النهاية أفضل تكريم وفاز برحلة لمدة أسبوع إلى اليابان برعاية هينو موتورز. وتعتبر هذه الجائزة بالنسبة لشركة بحرة وفريق هينو نجاح آخر في خدمة المتواصل للتميز في خدمة العملاء من خلال موائمة فلسفة الدعم الكامل الخاصة بهينو موتورز.

وفي هذه المناسبة، قال رياس كوشومون، مدير قطع الغيار مبيعات قطع الغيار والاكسسوارات، إن التحضير الدقيق والانتباه الشديد إلى التفاصيل كان العامل الأساسي وراء انجاز رينجيت الرابع، لقد تميز في المسابقة الصعبة وحاز في النهاية أفضل تكريم وفاز برحلة لمدة أسبوع إلى اليابان برعاية هينو موتورز. وتعتبر هذه الجائزة بالنسبة لشركة بحرة وفريق هينو نجاح آخر في خدمة المتواصل للتميز في خدمة العملاء من خلال موائمة فلسفة الدعم الكامل الخاصة بهينو موتورز.

شاركت شركة بحرة التجارية، إحدى شركات السائير القابضة في مسابقة هينو موتورز الإقليمية السنوية للمهارات لعام 2018 التي تم تنظيمها مؤخراً في دبي. وقد حصد رينجيت سومان، مشرف مبيعات قطع الغيار والاكسسوارات في شركة بحرة لقب البطل عن فئة قطع الغيار. وقام حمزة ملاكادي، مدير عام شركة بحرة التجارية، بالنيابة عن فريق شركة بحرة، بتهنئة رينجيت على إنجازه الرائع في الفوز بالجائزة والميدالية، كما شجع الفريق على مواصلة جهودهم لتحقيق



بمناسبة اليوم العالمي للغة العربية «التجاري» يرفع فعالية قراءة قصة للأطفال بعنوان «شاشات في كل مكان»



جانب من جلسة القراءة



صورة جماعية للأطفال المشاركين في الفعالية

أمانى الورع أن فكرة تنظيم البنك لهذه الفعالية جاءت تزامناً مع الاحتفال باليوم العالمي للغة العربية، مينة أن اختيار عنوان للفعالية «شاشات في كل مكان» كان موفقاً حيث جاء ليعكس حالة عزوف الأطفال عن القراءة وتركيزهم في الوقت الحالي على التسلية بالألعاب التي توفرها شاشات الهواتف الذكية والألواح الذكية، مشيرة على أنه من الأهمية العمل على إثراء مهارات اللغة العربية لدى الأطفال بالتركيز على القراءة ومعرفة المترادفات والتي تُزخر بها اللغة العربية والتي تعتبر لغة مقدسة على اعتبار أنها

أمانى الورع أن فكرة تنظيم البنك لهذه الفعالية جاءت تزامناً مع الاحتفال باليوم العالمي للغة العربية، مينة أن اختيار عنوان للفعالية «شاشات في كل مكان» كان موفقاً حيث جاء ليعكس حالة عزوف الأطفال عن القراءة وتركيزهم في الوقت الحالي على التسلية بالألعاب التي توفرها شاشات الهواتف الذكية والألواح الذكية، مشيرة على أنه من الأهمية العمل على إثراء مهارات اللغة العربية لدى الأطفال بالتركيز على القراءة ومعرفة المترادفات والتي تُزخر بها اللغة العربية والتي تعتبر لغة مقدسة على اعتبار أنها

احتفالاً باليوم العالمي للغة العربية وبالتعاون مع دار الآثار الإسلامية في الكويت، قام البنك التجاري الكويتي برعاية فعالية قراءة قصة للأطفال بعنوان «شاشات بكل مكان». وقد جاء تنظيم هذه الفعالية في إطار حرص البنك على أهمية القراءة بالنسبة للأطفال والتواصل معهم من خلال مثل هذه الفعاليات الثقافية وإيماناً من البنك بأهمية اللغة العربية والتي تعد من أغنى اللغات من حيث الكلمات والمعاني. ولفي هذا السياق، أوضحت نائب المدير العام لقطاع التواصل المؤسسي

في «إلكترا» بالتوسعة الرابعة «المتحد» يفتتح فرع في «الأقنيوز»



صورة جماعية لقيادات البنك

أعلن البنك الأهلي المتحد عن افتتاح فرع في مجمع الأقنيوز - التوسعة الرابعة وذلك يوم الخميس الموافق 20 ديسمبر الجاري، بحضور طارق محمود نائب أول الرئيس التنفيذي للبنك وعدد من القيادات التنفيذية بالبنك. ويعد قص الشريط ليدنا بالافتتاح، تجول الضيوف داخل الفرع الذي يتميز بتصميمه العصري والمنفتح ليعكس التطور الرقمي لهذا العصر وبموقعه في منطقة إلكترا بالتوسعة الرابعة.

ويتمتع الفرع بعدد من الميزات التي تجعله واحداً من أكثر الفروع تقدماً في المنطقة، فقد تم تصميم الفرع بطريقة تسمح بإضافة تكنولوجيا جديدة يمكن إضافتها خلال الأشهر والسنوات المقبلة، بالإضافة إلى أن الفرع يعمل على تمكين عملاء البنك من التحكم بمعاملاتهم المصرفية باستخدام أحدث أجهزة

العلاقات بالبنك. وتسمح الأجهزة اللوحية والشاشات التي تعمل باللمس للعملاء بتصفح عروض البنك في أي وقت، حتى عند إغلاق الفرع وتسمح للعملاء بترك تفاصيلهم إذا كانوا بحاجة إلى أي دعم أو نصيحة من البنك الأهلي المتحد. بالإضافة إلى كل هذه الوظائف، يتميز الفرع بالعرض التقديمي، حيث تتبنى اللافات الخارجية والشاشات الكبيرة في البنك متابعة متواصلة لمواقع التواصل الاجتماعي. وتعرض التحديثات المستمرة لحسابات Instagram و Twitter الخاصة بالبنك وسوف تعمل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. وتتما كأي مصرف متطور، سيتم اعتماد تحسينات جديدة وضعت قيد التنفيذ بالفعل كما سيتم إضافة وظائف جديدة إلى أجهزة الصراف الآلي والكيبان، وستسمح غرفة الدريشة المرئية للعملاء بالتحدث إلى ممثل خدمة العملاء. وبهذه المناسبة، قال طارق محمود نائب أول الرئيس التنفيذي لمجموعة الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي المتحد: يمثل إطلاق هذا الفرع المتطور والخصوية والراحة.

العلاقات بالبنك. وتسمح الأجهزة اللوحية والشاشات التي تعمل باللمس للعملاء بتصفح عروض البنك في أي وقت، حتى عند إغلاق الفرع وتسمح للعملاء بترك تفاصيلهم إذا كانوا بحاجة إلى أي دعم أو نصيحة من البنك الأهلي المتحد. بالإضافة إلى كل هذه الوظائف، يتميز الفرع بالعرض التقديمي، حيث تتبنى اللافات الخارجية والشاشات الكبيرة في البنك متابعة متواصلة لمواقع التواصل الاجتماعي. وتعرض التحديثات المستمرة لحسابات Instagram و Twitter الخاصة بالبنك وسوف تعمل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. وتتما كأي مصرف متطور، سيتم اعتماد تحسينات جديدة وضعت قيد التنفيذ بالفعل كما سيتم إضافة وظائف جديدة إلى أجهزة الصراف الآلي والكيبان، وستسمح غرفة الدريشة المرئية للعملاء بالتحدث إلى ممثل خدمة العملاء. وبهذه المناسبة، قال طارق محمود نائب أول الرئيس التنفيذي لمجموعة الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي المتحد: يمثل إطلاق هذا الفرع المتطور والخصوية والراحة.



طارق محمود لحظة قص شريط افتتاح الفرع

«وربة» يعلن الراحين بسحوبات «السنبلة» الأسبوعية

أرصدتهم في الوقت نفسه، بالإضافة إلى فرص شهرية للفوز بجوائز نقدية طوال العام. ونظراً للإقبال الكبير الذي لاقاه هذا الحساب من قبل العملاء لما يؤمنه من فرص كبيرة للربح، عمل بنك وربة على إضافة تطورات نوعية على حساب السنبلة لاقت استحسان العملاء، وتشمل التطورات التي تمت إضافتها إلى حساب السنبلة، زيادة عدد الراحين عبر إضافة سحب أسبوعي بالإضافة إلى السحب الشهري وذلك لإتاحة فرص أكبر للعملاء للفوز بجوائز مالية أسبوعية قيمة كل منها ألف دينار تذهب إلى 5 راحين ويتم السحب عليها في يوم الخميس من كل أسبوع. بالإضافة

أرصدتهم في الوقت نفسه، بالإضافة إلى فرص شهرية للفوز بجوائز نقدية طوال العام. ونظراً للإقبال الكبير الذي لاقاه هذا الحساب من قبل العملاء لما يؤمنه من فرص كبيرة للربح، عمل بنك وربة على إضافة تطورات نوعية على حساب السنبلة لاقت استحسان العملاء، وتشمل التطورات التي تمت إضافتها إلى حساب السنبلة، زيادة عدد الراحين عبر إضافة سحب أسبوعي بالإضافة إلى السحب الشهري وذلك لإتاحة فرص أكبر للعملاء للفوز بجوائز مالية أسبوعية قيمة كل منها ألف دينار تذهب إلى 5 راحين ويتم السحب عليها في يوم الخميس من كل أسبوع. بالإضافة

نظم بنك وربة سحب السنبلة السابع والأربعين يوم الخميس الماضي، حيث تم الإعلان عن الفائزين الخمسة بحضور ممثل عن وزارة التجارة والصناعة وموظفي بنك وربة. وبالنسبة للعملاء الذين حققوا الفوز خلال سحب السنبلة السابع والأربعين، فقد توج 5 راحين من عملاء بنك وربة حصل كل منهم على 1000 دينار وهم: طلال سعود سالم العازمي، أحمد علي مطلق العويهان العنزي، فهد رجا طعمة الخالدي، عمر حسين زامل العازمي، ومنى محمد فكري شبانة سعد. ويمثل حساب السنبلة الخيار الأمثل لكل الراغبين بتوفير الأموال وتحقيق عوائد مالية ثابتة على



«السنبلة» الخيار الأمثل للراغبين بتوفير الأموال وتحقيق عوائد ثابتة على