



المؤشر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء

«سيرفس هيرو» تكريم 16 شركة في حفلها السنوي التاسع



(محمد هاشم)

صورة جماعية للمشاركات الفائزة

أبوغزالة: دورنا ليس البحث في التغييرات فقط إنما في كيفية تعزيز ثقافة التميز

مهدي: الالتزام والجهد مطلوبان للمشاركة في إستراتيجية «كويت جديدة 2035»

الفليج: دور القائد الناجح للنهوض بالمؤسسة يكمن في قدرته على إلهام فريقه

رباب الجوهري

كزمت «سيرفس هيرو» المؤشر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء بالاعتماد على آراء المستهلكين أسس الشركات ذات الأداء الأفضل في الكويت خلال حفل توزيع الجوائز السنوي التاسع 2018، وشملت قائمة الفائزين بجوائز «سيرفس هيرو» لأفضل خدمة عملاء على مستوى الكويت بنك بوبيان للمرة التاسعة في المركز الأول، وميس الغانم في المركز الثاني، وبي أم دبليو في المركز الثالث من بين 300 شركة مدرجة في المؤشر، كما تضمنت قائمة الفائزين بسفكو للمرة الرابعة، وتصدر كاربو كوت قطاع المطاعم للمرة التاسعة، وفي خدمة السيارات تصدرت لكزس للمرة الثانية، وقطاع المطاعم غير الرسمية جاء ميس الغانم للمرة الثامنة أما قطاع التجزئة للملابس فغاب للمرة الأولى، كارفور للمرة الأولى، صب واي، ساكورا، ايكيا، مزودو خدمة الإنترنت زين في الصدارة للمرة الرابعة شركات الاتصالات زين في الصدارة للمرة السابعة، وكلاء السيارات الجديدة بي أم

«الوطني» أفضل بنك في خدمة العملاء 2018



صلاح الفليج ومحمد العثمان أثناء تسلم الجائزة

حاز بنك الكويت الوطني جائزة أفضل بنك في مجال جودة خدمة العملاء بالكويت للعام 2018 ضمن مؤشر «سيرفس هيرو» لجودة الخدمة، وذلك للمرة الثامنة. وشهد حفل تسليم الجوائز السنوية الذي أقامته مؤسسة «سيرفس هيرو» حضور الرئيس التنفيذي لبنك الكويت الوطني صلاح الفليج، ورئيس مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية محمد العثمان، بالإضافة إلى حضور قيادات العديد من الشركات التي تعمل في قطاعات مختلفة بالسوق الكويتي، ويعد مؤشر «سيرفس هيرو» شريكا لمؤشر رضا العملاء الأمريكي ويتبع مبادئ الجمعية الأوروبية لإبداء الرأي وبحوث التسويق ESOMAR كما يدعمه مجلس استشاري مستقل لضمان الالتزام بأفضل النتائج المحايدة والموضوعية بما يعكس بدقة آراء العملاء.

كما تستند الجائزة بنسبة 100٪ إلى تقييم العملاء لـ 300 شركة من الشركات العاملة في الكويت. ويشمل المقياس ثمانية أبعاد للخدمات تتضمن: الثقة بالمنتج، سرعة الخدمة، جودة المنتج، السعر مقابل القيمة، موقع الشركة، سلوك الموظفين، مركز الاتصال، والموقع الإلكتروني. كما يقوم المؤشر بقياس مستوى الرضا بصفة عامة والولاء والمقارنة مقابل المعايير المثالية. وتعليقا على حصول البنك على تلك الجائزة، قال الرئيس التنفيذي لبنك الكويت الوطني صلاح الفليج «مما لا شك فيه أننا نضع مستوى رضا العملاء في أولوية اهتماماتنا، وهذا الأمر يعتمد على دراسات تقوم بها لكل منتج أو خدمة جديدة نطلقها، حيث يتولى فريق عمل مختص التعرف على ردود الفعل من قبل العملاء وبالتالي تقييم مستوى الجودة والخدمة المقدمة والعمل على أي ثغرات إن وجدت. الدراسات التي نقوم بها قبل وبعد إطلاق أي خدمة أو منتج جديد، تلعب دورا أساسيا في تقديم أفضل خدمة للعملاء، لأنها تعرفنا عن قرب على اهتماماتهم وتطلعاتهم. وهذا يعتمد أيضا بالدرجة الأولى على خطة عمل ترتكز على احترافية عالية من قبل الموظفين». وتابع الفليج قائلا «لدينا خطة واضحة وفريق عمل محترف، والأهم التنسيق الدائم بين جميع الأقسام والإدارات من أجل توفير أفضل خدمة للعملاء. ونصب تركيزنا أيضا على توفير بيئة عمل مميزة، ويساهم برنامج «أنا الوطني» في تحقيق هذا الأمر». وأضاف أنه يتم العمل بشكل مستمر على تحفيز الموظفين لتقديم أفضل خدمة للعملاء، وذلك ليس فقط من خلال الاعتماد على الدورات التدريبية التقليدية فحسب، بل أيضا عن طريق ابتكار وسائل جديدة مميزة للتواصل مع الموظفين وتقديم أفضل الخبرات لهم بأساليب حديثة وخارجة عن المألوف.



جائزة لكزس من سيرفس هيرو



وايد الخشتي متسلما جائزة شركة زين

مختلف المؤسسات للمشاركة بشكل فعال في استراتيجية «كويت جديدة 2035». وأعرب عن اهتمامه سيرفس هيرو كشريك مثالي عند البحث عن أفضل الطرق لنشر ثقافة التميز، وكمنصة تمتلك معلومات وأقية حول القطاع الخاص، والتي تعد توفيرا بطرق متكامل يخدم موظفي الشركة والمستهلكين على حد سواء. وتحدث د.مهدي عن حجم الالتزام والجهد المطلوبين لضمان وجود توافق بين مستوى الشركة أو الدولة. وقالت أبوغزالة: لا يقتصر دورنا كمزود لمؤشر رضا العملاء فقط على البحث في التغييرات التي تطرأ على السوق والتوجهات الجديدة، إنما في كيفية تعزيز ثقافة التميز في الخدمات وزيادة الوعي بدورها الرئيسي في توفير إطار متكامل يخدم موظفي الشركة والمستهلكين على حد سواء.

وتناولت الجلسة أهمية بناء ثقافة التميز في الخدمة داخل الشركة أو المؤسسة بما يتبع لها المحافظة على مستوى عال من رضا العملاء وتحسين أدائها بشكل مستمر، وبما يتوافق مع رؤية «كويت جديدة 2035» التي تعتمد على القطاع الخاص الذي يدفع عجلة النمو في البلاد. وتباحثت أبوغزالة مع المشاركين في الجلسة الدور المهم للتميز في الخدمة، وأهمية بناء ثقافة داخلية ناجحة تنعكس في النهاية على مستوى الخدمة المقدمة للمستهلكين، سواء على



نور القطامي تتوسط فريق سيرفس هيرو

«سيفكو» أفضل سوبر ماركت بالكويت

أعلن سيفكو الكويت عن حصوله على جائزة أفضل علامة تجارية في مجال سوبر ماركت في الكويت ضمن مؤشر «سيرفس هيرو» لرضا العملاء للعام 2018. وأوضح سيفكو في بيان صحافي، أنه يحصل على الجائزة للسنة الرابعة على التوالي، حيث تعد دليلة واضحا على المضي قدما وفي المسار الصحيح نحو تحقيق الوعود بالتميز في خدمة العملاء. في هذا السياق، قالت نور فيصل

وجودة الخدمة في هذا المجال، وامتلك حاليا عددا من أكثر الأنظمة تطورا المتابعة آراء ومقترحات العملاء». وأضافت القطامي: «لا تقتصر هذه الجائزة على كونها مكافأة لعلمنا الدؤوب خلال العام، بل إنها تمثل المسؤولية التي نأخذها على عاتقنا لواصل العمل على الارتقاء بمعايير الجودة والابتكار في خدمة عملائنا، الأمر الذي يشكل هدفا رئيسيا لنا في عام 2019».



جائزة بي أم دبليو



عبدالله التويجري متسلما جائزة بنك بوبيان عن جائزة أفضل خدمة عملاء على مستوى المؤسسات الخاصة



تسليم الجائزة الى شركة ايكيا



مطعم ساكورا يتسلم الجائزة



جائزة كارفور



مطعم ميس الغانم يتسلم الجائزة

أبوغزالة لـ «الأنباء»: «الترفيه» الأكثر اهتماما بمؤشر «سيرفس هيرو»

عدم وجود ثقافة للتميز التي يعد المفتاح داخل أي مؤسسة تتطلع للريادة. من المسؤول عن ثقافة التميز داخل المؤسسة؟ ● ثقافة التميز تبدأ من المدير العام ولدينا برنامج خاص للشركات يشمل التحفيز والتدريب والتقييم وقياس جودة الخدمة، في الإمارات على سبيل المثال جودة الخدمة مرتفعة بسبب تركيز الشركات على عامل السعادة. ما خططكم المستقبلية؟ ● سنعزز تعاملنا خلال الفترة المقبلة مع قطاع المطاعم الكويتية الذي يعتبر احد اهم القطاعات العاملة في السوق حاليا.

شركات رائدة في جميع القطاعات. ما دوركم كشركة تهتم بالجودة في تحفيز المؤسسات العاملة في السوق؟ ● نرى ان الوعي أبرز العوامل التي تسلط الضوء عليها لتعزيز آلية عمل الشركات، حيث ان موقع هيرو سيرفس شفاف و متاح للجميع قطاع الترفيه اعلى تلك القطاعات اهتماما بمؤشر الخدمة إضافة الى البنوك اما القطاعات الأقل اهتماما بمؤشر الخدمة فهي المحصول والإنترنت، ويبلغ عدد الشركات الفائزة خلال العام الحالي 16 شركة كما قمنا باستثناء قطاع النوادي الصحية بسبب عدم كفاية العينة، علاوة على ذلك سنوزع 3 جوائز على

الانطلاق هو عدم وجود مؤشر مستقر لقياس جودة الخدمة ولم يكن هناك هدفا محدد علمي مدروس للشركات وكان هدفنا الحصول على 6000 تقييم بالكويت يشمل 15 قطاعا والمفاجأة أننا حصلنا في العام الأول على 10 آلاف تقييم حتى وصل الى 60 ألف تقييم خلال العام الجاري. ونحن نقوم بعملية التقييم على الانترنت تزامنا مع نشر الدعايات لتقييم الخدمة حيث يقوم المستخدم بالدخول على الموقع ويقوم بعملية التقييم فيما نتأكد من سلامة المعلومة عن طريق اساليب حسابية وفي حال التشكك في النتيجة نجري تحريات دقيقة، من ناحية أخرى أرى ان

حيث استكملنا عامنا التاسع، ما دفعنا الى الانطلاق هو عدم وجود مؤشر مستقر لقياس جودة الخدمة ولم يكن هناك هدفا محدد علمي مدروس للشركات وكان هدفنا الحصول على 6000 تقييم بالكويت يشمل 15 قطاعا والمفاجأة أننا حصلنا في العام الأول على 10 آلاف تقييم حتى وصل الى 60 ألف تقييم خلال العام الجاري. ونحن نقوم بعملية التقييم على الانترنت تزامنا مع نشر الدعايات لتقييم الخدمة حيث يقوم المستخدم بالدخول على الموقع ويقوم بعملية التقييم فيما نتأكد من سلامة المعلومة عن طريق اساليب حسابية وفي حال التشكك في النتيجة نجري تحريات دقيقة، من ناحية أخرى أرى ان

استعرضت المدير العام في شركة سيرفس هيرو فاتن أبوغزالة مسيرة الشركة وألية عملها وشددت في حوار خاص مع «الأنباء» على ضرورة اهتمام الشركات بقياس مؤشر الخدمة، لافتة الى اهتمامها بالنطاق الحكومي وريعتها في التعامل مع مؤسساتها. وقالت أبوغزالة ان الشركة حصلت خلال العام الحالي على 60 ألف تقييم لمؤشر الخدمة، مشيرة الى ان الشركة تهدف الى تعزيز آلية عملها مع قطاع المطاعم الذي يعد الاهم في الكويت، وفيما يلي التفاصيل:

حفظتينا عن سيرفس هيرو بشيء من التفصيل؟ ● بدأ مؤشر هيرو سيرفس منذ 2010