بمعايير جودة متفوقة وجديدة كلياً

مركز خدمة «هيونداي» الجديد يُبهر العملاء بتجربة غير مسبوقة

رائد ترجمان: أحد أهم مشاريعنا العام الماضي.. وعملاؤنا يستحقون الأفضل

ما زال مركز خدمة هيونداي الجديد الذي تم افتتاحه العام الماضي يجذب أعدادا متنامية من مالكي سيارات هيونداي الباحثين عن مستويات راقية من الخدمة.

وكانت شركة شمال الخليج التجارية قد أعلنت في حينه عن تدشين مركز الخدمة الجديد الكائن في منطقة الشويخ الصناعية على مساحة 12,000 متر مربع لتوفير خدمات متكاملة لعملاء علامة هيونداي التجارية.

وقد لاقى مركز الخدمة الجديد استحسان العملاء ونال أعلى مستويات الرضا من قبل كافة العملاء بغض النظر عن نوع الخدمة التي تحتاجها سياراتهم أو العمل الذي يتطلعون لإنجازه، فالمركز الجديد يوظف الخبرة الواسعة لفريقه من الإداريين والمهنيين والفنيين جنبا إلى جنب مع أحدث ما وصلت إليه التكنولوجيا لتنفيذ الأعمال المطلوبة بأسرع وقت وأدق مستوى لتقليل وقت الانتظار للحد الأدنى. هذا إلى جانب الأناقة والرفاهية التي تلف كل زوايا ومرافق مركز الخدمة الجديد.

وقال رائد ترجمان معلقا على رد فعل العملاء: هذه النتيجة السارة تأتي في سياق يتناغم مع هدفنا الأكبر وهو ضمان أعلى مستويات رضا العملاء. لقد تم تخطيط وتنفيذ مركز خدمة هيونداي الجديد ليكون علامة فارقة تؤسس لمعايير جديدة في مفهوم خدمة العملاء. فمن الهندسة المعمارية الحديثة مرورا بالأناقة العصرية والأجواء المكيفة بالكامل إلى صالة الانتظار الفارهة وصولا إلى محطات الخدمة، تم دراسة كل التفاصيل بدقة لنتأكد بشكل تام أن عملاء هيونداي ينالون الاهتمام الذي يستحقونه، ويحصلون على أعلى مستويات جودة الخدمة بأسرع وقت ممكن، فهم يستحقون الأفضل دوما. وقد نجحنا في تحقيق الكثير من الأهداف المرتبطة بهذا المركز، حيث نال مؤخرا جائزة «أفضل رضا العملاء» وذلك في مؤتمر الخدمة العالمي 2022 لوكلاء هيونداي.

وأضاف: تتمحور رؤيتنا بعيدة المدى في المجموعة واستراتيجية علامتنا التجارية حول توفير تجربة اقتناء غير مسبوقة وتوثيق عرى

رائد ترجمان

العلاقة مع العملاء لتعزيز الولاء والارتقاء بها لمستويات جديدة، وتحقيق هذا الطموح يتطلب جهدا متواصلا من جميع مستويات الشركة والانتباه لكافة نقاط التفاعل بين هيونداي والعملاء، هذا إلى جانب توفير كل المصادر التي يتطلبها النجاح بما فيها الموارد المالية. لقد قمنا بتخصيص ما يزيد على 50 مليون دينار للاستثمار في مشاريع تعزز تجربة العملاء وتوفر لهم كل ما يتطلعون اليه من خدمة عملاء ترتكز على قيم الاهتمام والاحترام والشفافية، وأقصى درجات الكفاءة في انجاز وعودنا بالجودة وضمان راحة البال.

جدير الذكر أن المركز الجديد يتميز بهندسته العصرية التي توحي بالتطور والحداثة التي تتجلى بوضوح في التصميم الذي يجمع بين البساطة والأسلوب العملي، ويزيد من أناقة المكان السقف الزجاجي الممتد على كامل مساحة المركز حيث تضيف الإضاءة الطبيعية لمسة من الفخامة لأجواء الصرح الجديد، ويعزز جودة التجربة نظام التكييف الذي يغطي كل أرجاء المكان بما فيها مساحات العمل. وقد تم تجهيز مركز الخدمة الجديد الذي يوفر الخدمة السريعة والدورية بمجموع 50 محطة عمل بعدد 30 محطة خدمة، وبقدرة استيعابية تتجاوز 3000 سيارة في الشهر، وقد تم تجهيز المركز بأحدث التقنيات المتكاملة، وبفريق من الموظفين والكوادر عالية الكفاءة من الفنيين المعتمدين والخبراء الذين خضعوا لدورات تدريب متخصصة لضمان أقصى مستويات الفعالية والإتقان، ويعمل الفريق تحت إشراف فريق إداري يعتز بسنوات طويلة من الخبرة العملية.

ويتخطى عدد فريق عمل المجموعة 350 شخصا يشمل جميع المستويات الفنية والإدارية، ويوظف المركز الجديد أعلى معايير الجودة العالمية ومن خلال أفضل أنظمة الكفاءة والفعالية المتوافقة مع معايير علامة هيونداي لإنجاز الأعمال المطلوبة بأقصى دقة وفي أقصر وقت ممكن من خلال ضمان توافر كل أنواع قطع الغيار الأصلية في جميع الأوقات ولجميع الموديلات، ويمكن لعملاء شركة شمال الخليج حجز موعد من خلال مركز خدمة العملاء للحصول على الخدمة التي يرغبون بها في الوقت المناسب لهم.

صالة الانتظار الخاصة بعملاء هيونداي

تنسيق أنيق لقطع الأثاث ووسائل الراحة

مركز خدمة مجهز بأحدث المعدات

حكم بـ 1,65 مليار دولار لصالح «أجيليتي» في قضية «كورك»

في حكم قضائي بارز من شأنه أن يعزز الثقة في قوة الشركة ومساهميها، أعلنت شركة أجيليتي عن صدور حكم من محكمة التحكيم البريطانية بأحقيتها بمبلغ 1,65 مليار دولار في قضية تحكيم كورك.

وأوضحت الشركة في خبر صحافي لها أن محكمة التحكيم الدولية التابعة لغرفة التجارة الدولية «محكمة التجارة الدولية» أصدرت أمس الاول حكمها في قضية التحكيم بين شركة تيليكوم العراق، وهي شركة تابعة لشركة أجيليتي للمخازن العمومية كطالبي تحكيم، وشركة كورك تيليكوم، وسيروان صابر مصطفى بارزاني، كمطلوب التحكيم ضدهما والتي رفعتها شركة تيليكوم العراق ومساهمها المسيطر سيروان صابر مصطفى بارزاني، بهدف التسبب بشكل غير قانوني في مصادرة استثمار شركتي تيليكوم العراق وانترناشيونال هولدينج المحدودة بقيمة 810 ملايين دولار في شركة كورك تيليكوم.

وأكدت محكمة التجارة الدولية مسؤولية كل من شركة كورك وبارزاني في العراق بالتضامن والتكافل، ومنحت تعويضات لكل من تيليكوم العراق وانترناشيونال هولدينج المحدودة بقيمة 1,65 مليار دولار، واتفق الطرفان بالإجماع على حل نزاعاتهما التعاقدية من خلال التحكيم أمام المحكمة التجارة الدولية التي تتألف من خبراء قانونيين بارزين من ذوي الخبرة في الدعاوى التجارية ذات القيمة العالية والحكم نهائي وملزم.

بدوره، قال نائب رئيس مجلس شركة أجيليتي طارق السلطان: نأمل أن تؤدي هذه النتيجة إلى حل وإنهاء للقضية وأن يلتزم المدعى عليهما الآن بالتزاماتهما بشكل يتناسب مع الشركات العاملة في البلدان التي تحترم سيادة القانون.

هذا، ولا نزال مستمرين في المضي قدما في استراتيجية النمو لدينا وشراكاتنا التجارية المربحة في كل من العراق وحول العالم.

سوق السيارات الجديدة يحافظ على نموه القوي

110 آلاف سيارة جديدة تم بيعها في الكويت خلال 2022

طلال بارا

■ طارق عمار: التحول إلى وسائل النقل المستدام يشكل تحدياً كبيراً لوكلاء السيارات في الكويت
■ ننتظر لنرى كيف ستكون المنافسة بين الصين وصنّاع السيارات الكهربائية حول العالم

في السنوات الأخيرة، ارتفعت أسعار السيارات لأسباب عدة، لكن ذلك لم يؤثر على سوق السيارات الجديدة في الكويت، بل على العكس، فهذا السوق لا يزال يحقق نموا جيدا نوعا، بمبيعات تقدر بـ 110 آلاف سيارة جديدة مسجلة في عام 2022، وهو مؤشر إلى الوضع الاقتصادي الجيد في الدولة ودليل على القدرة الشرائية لدى المواطن والمقيم على حد سواء.

هكذا يبدأ طارق عمار، مدير عام شركة آراء للبحوث والاستشارات، حديثه عن سوق السيارات، مستندا في ذلك إلى دراسة Car Brand Image (CBI) الخاصة بقطاع السيارات في الكويت، والتي تقوم بها «آراء» منذ ما يقارب الـ 20 عاما، بهدف رصد المتغيرات والتحولات المتوقعة في هذا القطاع، لتزويد وكلاء وشركات السيارات في المنطقة العربية بمعلومات ودراسات تساعدهم في معرفة رغبات وتوجهات المستهلكين، لتوفير أفضل الخيارات لهم.

ومن ضمن عمله على رصد التحولات في هذا السوق الواسع والمهم في الكويت، يشير عمار إلى ارتباط توجهات المستهلكين المحليين بالوضع القائم عالميا، ويتوقف عند ما يسميه «التحول الكبير في تكنولوجيا السيارات والمتمثل بالتحول المتسارع صوب تصنيع سيارات أكثر صداقة للبيئة وتحديدا الكهربائية، وما يصاحب ذلك من سن قوانين وأنظمة عالمية تشجع على امتلاك هذا النوع من السيارات والحد من إنتاج السيارات التي تعمل بمحرك احتراق داخلي».

برأيه، «هذا الواقع سيؤثر في عقلية المستهلك، والذي بدأ فعليا بالتفكير (بشكل أقرب إلى الواقع) باحتمالية تملكه لسيارة صديقة للبيئة خلال السنوات العشر القادمة كونها ستصبح واقعا لا مفر منه».

لكن عمار يشير في الوقت نفسه إلى أن «الانتقال العالمي صوب التنقل المستدام، سيكون بمثابة تحد كبير لوكلاء السيارات في الكويت، فالبنية التحتية غير جاهزة بعد لاستقبال السيارات الكهربائية، إلى جانب عدم وجود قوانين تشجع المستهلكين على امتلاك السيارات الصديقة للبيئة، إضافة إلى الفكر السائد لدى البعض بعدم جدوى شراء السيارات الكهربائية في بلد يتمتع بأسعار بنزين لا تزال هي الأرخص مقارنة بدول الجوار، وهذه عوامل ستعيق أو تؤخر عملية التحول صوب وسائل التنقل المستدام».

السيارات الصينية.. منافس ذكي

«خلال السنوات الماضية، استطاعت صناعة السيارات الصينية التغلغل في السوق الكويتية بهدوء وعبر عدد كبير جدا من العلامات التجارية، ومجموعة واسعة من الفئات التي تضم الهاتشباك، والسيدان بأحجامها المختلفة، والمركبات متعددة الاستخدامات، والميني ڤان، والوانيت، لتستحوذ بذلك على حصة سوقية مؤثرة من السوق، قد تصل إلى 20٪ بنهاية 2023، وهذه النسبة تعني أنها تفوقت على السيارات الكورية والأوروبية، ودخلت في تحد مباشر مع العلامات الأخرى»، ينطلق من هذه المقاربة المستندة إلى وقائع وأرقام واضحة، ليشير إلى أن «الصانع الصيني أصبح لاعبا أساسيا، بل ومنافسا ذكيا، استطاع اختراق السوق الكويتي بثبات».

وأقيم مطلع هذا الشهر أكبر معرض للسيارات الصينية في صالة بيت التمويل الكويتي (بيتك) للسيارات في منطقة الضجيج في محافظة الفروانية، وهو أول مهرجان للسيارات الصينية تحت سقف واحد من تنظيم بيت التمويل الكويتي، وضم أكثر من 13 علامة تجارية عرضت أكثر من 147 سيارة مختلفة تلبي مختلف رغبات واحتياجات العملاء وتناسب جميع الشرائح.

يقول عمار «معظم عملاء السيارات الصينية هم من المواطنين الكويتيين ذوي الدخل الجيد والمرتفع، حيث تشكل شريحة النساء الكويتيات فئة كبيرة منهم، إلى جانب فئة الشباب والعائلات الشابة، وهناك أيضا شريحة من

طارق عمار

المقيمين آخذة في التزايد التدريجي ممن يرغب في شراء سيارة جديدة اقتصادية بتصميم أنيق ومناسبة للاستخدام اليومي، وهذا ما توفره السيارات الصينية اليوم، حيث التصاميم العصرية الأنيقة والمميزة، ومقصورات غنية بالتجهيزات والمواد الفاخرة تضاهي مواصفات السيارات الفارهة وتوفر الراحة والهدوء عند القيادة، إلى جانب التكنولوجيا والترفيه والاتصال والملاحة، وأنظمة الأمان والسلامة، أما الأداء فهو مناسب تماما لشوارع المدينة».

إلى جانب كل ذلك، يتوقف عمار عند «خدمات ما بعد البيع والصيانة والكفالة الطويلة التي تمتد في بعضها لعشرة سنوات وأكثر، إضافة إلى تعهد بعض الوكلاء بإعادة الشراء بسعر جيد، وهذه كلها عوامل جعلت هذه السيارات مرغوبة لدى شريحة واسعة من المستهلكين، وعزز الثقة حول اعتمادية السيارات الصينية بالرغم من حداثة عهدها، وساعدها في الاستحواذ على حصة سوقية جيدة خلال فترة قصيرة نسبيا».

تطور مدروس

يشير مدير عام شركة «آراء» إلى أن «تطور صناعة السيارات الصينية، يتم بشكل متسارع، وهذا ما لاحظناه خلال العام 2022، فالتطور كان لافتا، سواء على صعيد التصميم والتكنولوجيا أو حتى الترويج للعلامات التجارية، وأكثر ما يميز هذه الصناعة أنها تسير وفق خطط واستراتيجيات مستقبلية».

وينطلق عمار من «جائحة كورونا وما صاحبها من أزمة أشباه الموصلات وسلاسل التوريد التي جعلت العديد من المصانع الأوروبية والأميركية واليابانية تقف عاجزة»، والفارق بينها وبين صناعة السيارات الصينية التي يقول إنها «مضت بكل ثقة إلى صالات العرض حول العالم دون توقف أو تأخير، والسبب هنا هو تخطيط الصين الصحيح ورؤيتها البعيدة، فهي اليوم تستحوذ على العديد من مناجم الخامات الأولية حول العالم، واستطاعت تحقيق الاكتفاء الذاتي في أشباه الموصلات».

ويضيف أنها «عملت على تدعيم صناعة الرقائق المحلية لديها لسنوات عديدة، لتصبح أولوية وحاجة ضرورية خاصة بعد التوترات مع الولايات المتحدة، إلى جانب سعي العديد من المجموعات الصينية إلى الاستحواذ على مجموعات صناعية في قطاع السيارات نذكر منها استحواذ جيلي على ڤولڤو، و«سايك موتورز» على «إم جي» البريطانية، بالإضافة إلى الاستثمارات الصينية في شركات عالمية رائدة والهدف منه هو الاستفادة والتطوير وصقل الصناعة لتكون منافسا في الأسواق العالمية».

صنع في الصين

«صنع في الصين» لم تعد تلك الجملة المخيفة التي تقف عائقا أمام المستهلك، يقول عمار، ويضيف «المستهلك اليوم أصبح أكثر وعيا وخاصة جيل الشباب المختلف تماما عن الأجيال السابقة، فالسيارات الصينية آخذة في التطور وتجاوزت اختبارات السلامة الأوروبية خاصة مع تحسن الجودة خلال العقد الماضي، كما أن الحكومة الصينية ماضية في تقديم الدعم المطلق لشركات صناعة السيارات الصينية بل وتشجعها على الاستحواذ على مجموعات صناعية أخرى أجنبية وهو ما يصب في صالح تطور الصناعة الصينية».

ويذكر تقرير لوكالة «بلومبيرغ» في نوفمبر الماضي أن «الشركات الصينية المعنية بتصنيع السيارات النظيفة استحوذت على حصة قدرها 5٪ من السوق العالمي، ويتعين على بكين اقتناص فرصة تراجع تصنيع السيارات الكهربائية في أوروبا بحجز مساحة أكبر لعلاماتها التجارية، وتخطي التكلفة المرتفعة للنماذج المعتمدة على البطاريات لزيادة حجم مبيعات السيارات المصنعة محليا».

يقول عمار: «مما لا شك فيه أن صناعة السيارات في الصين ستبقى في حالة تطور دائم، وهذا ما تظهره الأرقام وتوسع حجم الإنتاج وقاعدة المستهلكين، وهو ما يفتح السؤال حول ما سيقوم به صناع السيارات المنافسين حول العالم، في آسيا وأوروبا وأميركا في المقبل من السنوات؟ وكيف سيكون شكل المنافسة وتأثيرها على مستقبل هذه الصناعة؟».

مصنع شركة «تسلا» في الصين