

## لبطاقات البنك مع الخطوط الجوية البريطانية «التجاري» يطلق حملة «ضاعف نقاط أفيوس الترحيبية»



أعلن البنك الكويتي عن إطلاق حملة «ضاعف نقاط أفيوس الترحيبية» لبطاقات البنك مع الخطوط الجوية البريطانية. وأعلن «التجاري» أن هذا العرض يتيح للعملاء عند تقديمهم وحصولهم على بطاقة الخطوط الجوية البريطانية خلال الفترة من 1 مارس حتى 30 أبريل 2017 فرصة مضاعفة نقاط المكافآت «أفيوس» المجانية المقدمة كهدية ترحيبية عند إصدار البطاقة وذلك عبر إنفاق مبلغ محدد مسبقاً خلال الشهور الثلاثة الأولى بعد إصدار البطاقة.

ويعدال إجمالي نقاط المكافآت «أفيوس» الترحيبية تكلفة رحلة طيران ذهاب وعودة من الكويت إلى لندن (غير شاملة الضرائب والرسوم). ونظراً لأن البطاقات تعد البطاقات الوحيدة في الشرق الأوسط التي تحمل شعار المشترك بين كل من البنك التجاري الكويتي والخطوط الجوية البريطانية، فإنها تهدف إلى الدمج بين مفهوم البطاقات ذات الطراز العالي وبرنامج الولاء لعملاء البنك والخطوط الجوية البريطانية على مستوى العالم، كما أنها تتيح لحايلها فرصة تجميع نقاط «أفيوس» وهي عملة المكافآت للنادي التنفيذي للخطوط الجوية البريطانية واسترداد هذه النقاط واستبدالها برحلات طيران مع إمكانية ترقية

درجات السفر. وتتسم هذه البطاقات بالعديد من المزايا التي تقدمها ماستركارد للعملاء مثل الدخول إلى قاعات الانتظار بالمطارات والحصول على تأمين سفر عالمي وليالي الإقامة المجانية في أكثر من 1200 فندق من فنادق ومنتجعات ستاروود (Starwood Preferred Guest) في جميع أنحاء العالم. ويستطيع العملاء تجميع نقاط المكافآت «أفيوس» عند القيام بعمليات الشراء وحجز رحلات الطيران والتزود لدى كل أماكن الترفيه والتسوق وكذلك عند التزود بالوقود واستخدام تلك النقاط في الحصول على رحلات طيران حول العالم على متن الخطوط الجوية البريطانية والخطوط الجوية الـ13 الأخرى التي

يضمها تحالف «Oneworld». وتتسم أيضاً بطاقات الجديدة بين البنك التجاري الكويتي والخطوط الجوية البريطانية بمزايا إضافية قيمة من ضمنها إمكانية الاستفادة من برنامج ماستركارد والذي يمنح معاملة خاصة للشخصيات المهمة/ كبار الزوار وكذلك مجموعة فريدة من الخدمات المتميزة في مجال الترفيه والفنادق والتسوق في جميع المدن حول العالم. كما يستطيع حاملو بطاقات ماستركارد وولد وطاقات ماستركارد البلاتينية الاستفادة من مزايا دخول قاعات الانتظار في المطارات والحصول على تأمين السفر وخدمة المساعد الشخصي.

**يستطيع العملاء تجميع النقاط عند القيام بعمليات الشراء وحجز رحلات الطيران وغيرها**

## لمؤشر رضى المستهلكين عبر «سيرفس هيرو» «إنفينيتي الباطين» تصدر قطاع خدمة ما بعد بيع السيارات لعام 2016



صورة جماعية للفائزين مع رئيسة «سيرفس هيرو»

هو المؤشر الأول والأوحد في الكويت لقياس رضى العملاء بذلك على استمرارية الثقة معتمدًا على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه. وبإحراز «إنفينيتي الباطين» المركز الأول في خدمة ما بعد البيع للمرة

الرابعة على التوالي، تحافظ بذلك على استمرارية الثقة بالتعامل مع العميل وبالتالي تجديد الحصول على الرضى التام بشكل دائم. وتعليقاً على هذه النتائج، أعرب رئيس عمليات مجموعة الباطين محمد شلبي عن سعادته برؤية هذا الكم الكبير من العملاء المخلصين الذين أعبوا عن رضاهم من خلال الاستفتاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة، وهو ما يجسد نجاح سياسة إنفينيتي الباطين الهادفة إلى تعزيز علاقاتها بالعملاء والتي أدت إلى مضاعفة نجاحاتها حيث أصبحت إنفينيتي الباطين بفضل خدماتها المتنوعة والمميزة تمثل الظاهرة الأكبر والمنطقة نظراً لما تحققت من إنجازات في السوق الكويتي.



«إنفينيتي الباطين» أثناء تسلم الجائزة

يسر شركة عبدالمحسن عبدالعزيز الباطين، الوكيل المعتمد لسيارات إنفينيتي في الكويت، الإعلان عن استحواذها على المركز الأول في مؤشر رضى المستهلكين في قطاع وكالات السيارات الجديدة من خلال مؤشر التقييم «سيرفس هيرو» للعام 2016، الذي أعلن عن نتائجها النهائية، حيث تصدرت إنفينيتي الباطين المركز الأول في قطاع خدمة ما بعد البيع، وحققت المركز الثاني بين العلامات التجارية الرائدة بالمنطقة. وتقوم «سيرفس هيرو» كل ستة بناء على تصويت المستهلكين على مدى رضى العملاء كي يتم اختيار أفضل الشركات في خدمة العملاء في الكويت. ويعتبر «سيرفس هيرو»

## في مسابقة «جنرال موتورز» لقياس مهارات استشاري الخدمة مركز خدمة «كاديلاك الغانم» يحتل المركز الأول على مستوى الخليج



عن الرؤية التي تتبناها الشركة في خدمتها لعملائها صرح مدير عام خدمات ما بعد البيع شادي الشامس: «إننا نستقبل العميل بكل الترحيب قبل أن نستقبل السيارة. ولذلك فإن جوهر عملنا يرتكز على إعطائه الخدمة والاهتمام الكبيرين لمعرفة ملاحظاته أو احتياجاته وتوقعاته، لنعمل بعدها على وضع برنامج الخدمة الخاص بسيارته من خلال فريق عمل يمتلك كل الخبرات وأحدث المعدات لإنتاج الجودة وفق أعلى معايير الجودة العالمية ما يضمن أن يخرج عميلنا وهو كامل الرضا عن جودة العمل، وعن الخدمة وعن الاحترافية التي تجعله في غاية الإطمئنان لقيادته سيارته الفاخرة من كاديلاك». جدير بالذكر أن شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده للسيارات تلتزم بميثاق العمل الإحترافي والأخلاقي الذي تتبناه الشركة تحت مسمى (I Care) والذي يهدف إلى تحقيق الريادة بالرعاية من خلال أربع قواعد أساسية في العمل وهي: التواصل بشكل مبادر ومتميز، الإجابة عن جميع أسئلة العميل، تمثيل العلامة التجارية بمنتجات كرمز للجودة، وتجاوز توقعات العملاء من خلال جودة الخدمة. ويبدأ تطبيق هذه القواعد باحترافية مع جميع موظفي مركز الخدمة سواء لدى موظفي الاستقبال أو لدى مسؤولي الخدمة والفنيين.

تميز كاديلاك الغانم في جودة الخدمة ضمن التزامها الدائم بالارتقاء بمستويات أداء فريقها في مركز الخدمة وخدمات ما بعد البيع. ومن الأساليب التي تعبر فيها كاديلاك الغانم عن تقديرها لعملائها هو أن تقدم لهم أفضل العروض والمزايا داخل مركز الخدمة بما يلبي توقعاتهم. ويتميز هذا المركز بأعلى معايير الجودة في الخدمة وفي علاقات العملاء، لتوفر لكل عملاء كاديلاك تجربة صيانة لا تنسى بجودتها ابتداء من اللحظة التي يدخل فيها العميل بسيارته، وحتى اللحظة التي يقود فيها سيارته الجاهزة وهو راض عن جودة الخدمة والتعامل. ويعمل داخل المركز عدد كبير من مسؤولي الخدمة الذين يساعدون العملاء في معرفة حالة السيارة بشكل تفصيلي وما الأنشآت التي تم فحصها والتي تحتاج إلى صيانة فورية أو دورية بما في ذلك الفحص المجاني لعدد من النقاط مثل مساحات الزجاج، الفرامل، المحرك والزيت.

**استشاري الخدمة بالشركة يحرز المركز الثاني من بين 400 منافس الشماس: جوهر عملنا يرتكز على إعطاء العميل الخدمة والاهتمام الكبيرين**



في نجاح جديد تضيفه شركة يوسف أحمد الغانم وأولاده، الوكيل الحصري لسيارات كاديلاك في الكويت، استطاع مركز خدمة كاديلاك الغانم الكويت تحقيق أعلى نتيجة على مستوى موزعي كاديلاك في الخليج، نتيجة لما يتم تقديمه من أفضل مستويات الخدمة، حيث نجح فريق العمل بشكل أساسي في تحقيق التزام كاديلاك بإنجاز أعمال الصيانة والتصليح اللازمة بشكل متكامل ودقيق من أول زيارة. وحققت كاديلاك الغانم إنجازاً مميزاً استطاع فريق العمل في كاديلاك تحقيقه من خلال الالتزام والاهتمام المستمرين بالعملاء بما يفوق توقعاتهم في كل زيارة إلى مركز الخدمة.

وأحرز استشاري الخدمة بكاديلاك الغانم طارق قصاص المركز الثاني من بين 400 استشاري خدمة في مسابقة «مهارات استشاري الخدمة» على مستوى الخليج. وجرت المسابقة بشكل احترافي بين الجميع ليتم بعدها اختيار أفضل 10 استشاري خدمة ما أظهره من رضا شخصي للعملاء، ورضا العملاء أيضاً عن خدمة التسليم، وكذلك لنجاحهم في الاختبار الإلكتروني أونلاين وتحقيق أعلى الدرجات والنتائج الإيجابية.

تتجرت المرحلة التالية لتحدي من هو الأفضل بين هؤلاء الاستشاريين العشرة للخدمة حيث بدأوا بالتنافس فيما بينهم من خلال حالات تحكي الواقع للتعامل مع العملاء. وتم التقييم وفق أعلى معايير مستوى الخدمة في كاديلاك، حيث أكدت النتائج

## 74.1% زيادة في نسبة عدد الرحلات إلى الوجهات الشرق أوسطية «الكويتية» تكشف عن خططها للرحلات الإقليمية خلال موسم الصيف



بأفضل معايير الرفاهية وفي مختلف الدرجات السياحية المتمازاة ورجال الأعمال والأولى». كما يشهد الجدول الصيفي زيادة في رحلات وجهه بيروت، والتي تعتبر من أكثر الوجهات طلباً في المنطقة، لما تتمتع به المدينة المتوسطة من جمالية ومقومات جذب سياحي. فقد عملت الخطوط الجوية الكويتية على زيادة عدد رحلاتها إلى 12 رحلة أسبوعياً ابتداء من 26 مارس 2017 إلى العاصمة اللبنانية. وستشغل شركة الخطوط الجوية الكويتية طائرات إيرباص A320CEO على رحلات بيروت، المعدة بخدمة الـ «واي فاي»، وأحدثت وسائل الترفيه على متنها، لخدمة الرحلات الإضافية إلى دبي ضمن الجدول الصيفي. وسيتم تسخير رحلة يومية على وجهه الكويت- دبي لتحط في مطار دبي الدولي في الساعة السابعة صباحاً. وقالت مديرة دائرة التسويق والبيعات للتخطيط الاستراتيجي في الخطوط الجوية الكويتية شروق العوضي: «على مدى العقد الماضي، لمسنا ارتفاعاً لافتاً في الرحلات بين دبي والوجهات الأوروبية وأمريكا الشمالية. وقد عملت الناقلات في المنطقة على الاستفادة من حركة السفر هذه سواء عبر الرحلات المباشرة أو رحلات الترانزيت التي تتوقف في محطة واحدة». وأضافت العوضي: «إن تشغيل طائرات الكويتية إيرباص A320CEO وبوينغ 777-300ER على وجهاتنا سيعزز طاقنا الاستيعابية لرحلات الترانزيت إلى الوجهات الدولية وسيعزز من قدرات الكويتية التنافسية على النطاق الإقليمي، إلى جانب ما نقدمه على متن طائراتنا من راحة في الأجزاء ومقصورات نوعية تتمتع

لاحقاً لما أعلنته شركة الخطوط الجوية الكويتية، الناقل الوطني الرسمي للكويت، حول إطلاق «الجدول الصيفي» في 26 مارس من العام الحالي، كشفت «الكويتية» عن تفاصيل استعداداتها للموسم المقبل وسائر وجهاتها المنتشرة في منطقة الشرق الأوسط. وبيّنت «الكويتية» أن نسبة الزيادة في عدد رحلات الناقل الوطني الرسمي إلى الوجهات الشرق أوسطية خلال موسم الصيف تصل إلى 41.7% بالمقارنة مع جدول الشتاء، بعد نجاح جدول الشتاء في تعزيز فاعلية عمليات الكويتية من خلال زيادة في عدد الرحلات بنسبة تصل إلى 15% لوجهاتها الـ 36 التي تخدمها بمسارات مباشرة من دون توقف. وستستغل «الكويتية» من عدد رحلاتها وطاقاتها الاستيعابية خلال موسم الصيف الذي يشهد زيادة كبيرة في عدد المسافرين. وتحرص «الكويتية» على خدمة الوجهات التي تشهد اقبالاً كبيراً وكذلك تحقيق الجدوى الاقتصادية للناقل الوطني الرسمي للكويت. وستشهد وجهات إقليمية زيادة لافتة مع إطلاق الجدول الصيفي، وتشمل هذه الوجهات دبي (من 18 إلى 25 رحلة أسبوعياً) وبيروت (من 9 إلى 12 رحلة أسبوعياً) والبحرين (من 8 إلى 14 رحلة أسبوعياً) والدوحة (من 9 إلى 14 رحلة أسبوعياً) واسطنبول (من 9 إلى 12 رحلة أسبوعياً) وعمان (من 13 إلى 14 رحلة أسبوعياً) والنجف (من 2 إلى 3 رحلات أسبوعياً) ولاهور (من 3 إلى 4 رحلات أسبوعياً) ومشهد (من 2 إلى 3 رحلات أسبوعياً) وطهران (من 4 إلى 5 رحلات أسبوعياً). وبهذا ستشهد وجهة دبي، في الأول من يونيو 2017، زيادة في رحلاتها بمعدل 38.9% بالمقارنة مع جدول الشتاء الراهن، حيث سيرتفع عدد الرحلات الأسبوعية من 18 رحلة ضمن جدول الشتاء إلى 25 رحلة خلال فترة الجدول الصيفي. وستبدأ شركة الخطوط الجوية الكويتية بتشغيل رحلات مسائية إلى

**العوضي: تشغيل طائراتنا إيرباص A320CEO وبوينغ 777-300ER على وجهاتنا سيعزز طاقنا الاستيعابية لرحلات الترانزيت إلى الوجهات الدولية**