

النتائج تعكس خلاصة 17 ألفاً من أصوات المستهلكين

«سيرفيس هيرو» يعلن أفضل مزودي الخدمات بالكويت لـ 2016



لقطة جماعية للفائزين

أعلن «سيرفيس هيرو» مؤشر رضا العملاء الوحيد في العالم العربي الذي يعتمد على تقييم العملاء بشكل كامل، ومقره في الكويت، عن أفضل مزودي الخدمات حسب مؤشر رضا العملاء للعام 2016، والذي حصد من خلاله بنك بوبيان، وذا تشيزيك فاكنتوري وطيران الإمارات المراكز الأولى كأفضل مزودي خدمات في الكويت. وقد تم الإعلان عن الفائزين خلال حفل توزيع جوائز بفندق العنوان دبي مول في دبي، وذلك بحضور رئيس مجلس إدارة غرفة دبي ماجد سيف الغريير، والمحدث العالمي ومؤلف الكتب الأكثر مبيعاً رون كوفمان. وقد شهد الحفل أيضاً الإعلان عن الفائزين لأول مرة في الإمارات، التي أنهت التقييم السنوي الأول للمؤشر مع نهاية عام 2016، وسجل المؤشر القومي لرضا العملاء في الكويت 75.4 نقطة، بينما سجل 75.8 نقطة في الإمارات. أما الفئات التي تضمنها المؤشر الكويتي لهذا العام، فهي: المقاهي، والمطاعم غير الرسمية، وخدمات السيارات، ومحلات الملابس، ومتاجر الإلكترونيات، ومطاعم الوجبات السريعة، والمطاعم الفاخرة، ومتاجر الأثاث المنزلي، والبنوك الإسلامية والبنوك التجارية، ومزودي خدمات الإنترنت، وشركات الاتصالات، ووكلاء بيع السيارات الجديدة، ووكالات صيانة السيارات، والمستشفيات الخاصة، والنوادي الصحية، وشركات الطيران العربية الإقليمية، والسوبر ماركت.

«بوبيان» و«ذا تشيزيك فاكنتوري»

وطيران الإمارات

بالمراكز الأولى

كأفضل مزودي خدمات في الكويت

التطور الرقمي يزيد

الحاجة إلى خدمة

عملاء ثابتة وفعالة

المؤشر القومي

لرضا العملاء

في الكويت سجل

75.4 نقطة

وسائل التواصل الاجتماعي لينقلوا تجاربهم ويعبروا عن آرائهم طوال الوقت، وبالتالي على الشركات أن تكون في حالة تأهب، وأن تركز على خدمة العملاء، فآراء العملاء وقرارات الشراء تتأثر إلى حد كبير بما يسمونه ويقروونه سواء كان جيداً أو سيئاً.

بدوره، شدد رئيس مجلس إدارة غرفة دبي ماجد سيف الغريير على دور أهمية هذا المؤشر في قياس وتحسين الأداء والمعايير في القطاع الخاص، مشيراً إلى أنه يمكن للجهات المعنية من خلال استعراض النتائج، تحديد النواقص والتحديات التابعة للخدمات وخدمة العملاء، بالإضافة إلى وضع الحلول المناسبة لمعالجتها وتذليلها وتطويرها. وأشاد الغريير بجهود «سيرفيس هيرو» لإطلاقها مثل هذه المبادرة، مؤكداً أن هذه المبادرة تعزز وتشجع ممارسات التميز في خدمة العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي، مشيراً كذلك إلى أنها تمثل حافزاً لتعزيز الأداء والقدرة التنافسية لجمع الأعمال في المنطقة.

«ليس مستغرباً أن تكون خدمة العملاء من الركائز الأساسية لأي مشروع تجاري ناجح، لكن ما أود أن أسلط الضوء عليه، هو أننا ندخل في عهد جديد، مع تطور وسائل التواصل الاجتماعي، وتواجدنا على الإنترنت على مدار الساعة، لذلك لابد للشركات من مضاعفة جهودها لتحقيق رضا العملاء».

وأضافت: «يكفي أن تفكر كم مرة سمعنا أن هناك من حصل على تجربة سيئة في متجر ما خلال دقائق فقط، فقد بات الناس يستخدمون

تركيزاً استثنائياً على جودة الخدمة لديها. وقد شهد المؤشر فوز 3 شركات للمرة السابعة على التوالي وهي: كاربيو كوفي، ومستشفى رويال حياة، وبنك بوبيان، في حين حصلت ثلاث علامات تجارية المركز الأول ضمن فئتها للمرة الأولى في الكويت، مع مستوى ثقة يصل إلى 95% مع هامش خطأ $\pm 3\%$.

وقد حصلت 50 علامة تجارية فقط على نتيجة تفوق الـ 80 نقطة من أصل 100 نقطة، من ضمن أكثر من 300 علامة تجارية تم تقييمها، وهو ما يعكس

سجلت كل منهما أكثر من 25% للاحية التأثير على الرضا العام، وذلك بناء على دراسة الترابط فيما بينها». وتجدر الإشارة إلى أن النتائج تركزت على 17,074 من أصوات المستهلكين التي أثبتت صحتها في مؤشر الكويت، مع مستوى ثقة يصل إلى 95% مع هامش خطأ $\pm 3\%$.

وقد حصلت 50 علامة تجارية فقط على نتيجة تفوق الـ 80 نقطة من أصل 100 نقطة، من ضمن أكثر من 300 علامة تجارية تم تقييمها، وهو ما يعكس

أبداً، هناك: زين في فنتي شركات الاتصالات وشيفروليه في مبيعات السيارات، وإفنتي في خدمات السيارات، وبنك الكويت الوطني في البنوك التجارية، وهوم سنتر في المفروشات، وسيفكو في السوبر ماركت، ولسايت في الإلكترونيات، وتشهد العلامات التجارية المحلية أداءً قوياً يوازي العلامات التجارية العالمية، حيث تصدرت في قطاعات مثل البنوك والرعاية الصحية والسوبر ماركت وشركات الاتصالات، وهذا دليل على

أبداً، هناك: زين في فنتي شركات الاتصالات وشيفروليه في مبيعات السيارات، وإفنتي في خدمات السيارات، وبنك الكويت الوطني في البنوك التجارية، وهوم سنتر في المفروشات، وسيفكو في السوبر ماركت، ولسايت في الإلكترونيات، وتشهد العلامات التجارية المحلية أداءً قوياً يوازي العلامات التجارية العالمية، حيث تصدرت في قطاعات مثل البنوك والرعاية الصحية والسوبر ماركت وشركات الاتصالات، وهذا دليل على

فئة سيرفيس هيرو	أفضل شركة في خدمة العملاء	عدد مرات الفوز
شركات الاتصالات	زين	5
مزودو خدمات الإنترنت	زين	2
شركات الطيران العربية الإقليمية	طيران الإمارات	5
وكلاء السيارات الجديدة	شفروليه	3
خدمة السيارات	أفنتي	4
البنوك التجارية	بنك الكويت الوطني	6
البنوك الإسلامية	بوبيان	7
المفروشات	هوم سنتر	2
السوبر ماركت	سيفكو	2
المستشفيات الخاصة	رويال حياة	3
الإلكترونيات	X - سايت	3
محلات الملابس	تكتست	1
المقاهي	كاربيو كوفي	7
المطاعم غير الرسمية	تشيزيك فاكنتوري	1
مطاعم الوجبات السريعة	دومينوز	1



البنك يدعو الجميع للمشاركة من قلب الحدث أو من مواقع التواصل «الخليج» يهدي الكويت عملاً فنياً تذكاريًا احتفالاً بالأعياد الوطنية



موظفو بنك الخليج يحتفلون بالأعياد الوطنية

المنطقة المحيطة بالمقر. كما تم تزيين المبنى بالأعلام بشكل فني يتماشى مع العمل الفني الذي يقدمه للكويت في إطار الاحتفالات الوطنية. وبهذه المناسبة، قالت مساعدة مدير إدارة الاتصال المؤسسي لدى بنك الخليج ليلى القطامي: «تأسس بنك الخليج عام 1961، وهو نفس العام الذي تم الإعلان خلاله عن استقلال كويتنا الحبيبة».

وأضافت: «بالرغم من حرصنا الشديد كبنك على المشاركة في الأعياد الوطنية كل عام فإننا قررنا أن تكون لنا مشاركة مختلفة لهذا العام وأن نشارك فيه الشعب الكويتي، ومن هنا جاءت فكرة تصميم عمل فني تذكاري منحوت يعكس كلمة «الكويت» تعبيراً عن اعتزازنا بهذا الوطن وعق ولاءنا له ولقيادته وشعبه، خاصة أن الاحتفالات الوطنية هذا العام تشمل الاحتفال بمرور 56 عاماً على استقلال الكويت و26 عاماً على تحريرها، إلى جانب مرور 11 أعوام على تولي صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد مقاليد الحكم. يسرنا أن نهني كويتنا الحبيبة وشعبها، داعين أهالي عن وجل أن يديم عزها ويحفظها من كل مكروه».

حرصاً من بنك الخليج واعتزازاً بالاحتفال بالعيد الوطني وعيد تحرير الكويت الحبيبة، قرر البنك إهداء الكويت عملاً فنياً تذكاريًا لجميع الاستمتاع بمشاهدته. وفي هذا الإطار، قام البنك بابتكار وتصميم عمل فني تذكاري مخصص للاحتفال بالمناسبات، وإهدائه إلى الكويت الحبيبة. ويعرض العمل التذكاري أمام المقر الرئيسي للبنك في شارع مبارك الكبير، وهو عبارة عن منحوتة تعكس كلمة «الكويت»، وهو مصنوع من الخشب والحديد.

ويسر بنك الخليج دعوة الجميع إلى المشاركة بمسابقة التواصل الاجتماعي بالتقاط الصور لهذا العمل الفني التذكاري ونشرها عبر صفحات الانستغرام الخاصة بهم من خلال عمل «منتشن» لحساب بنك الخليج @Gulf_Bank واستخدام هاشتاق #اناكويتي. وتستمر المسابقة حتى 16 مارس المقبل وسيتم بعدها الإعلان عن الفائزين الثلاثة الذين سيحصل كل منهم على جائزة نقدية قدرها 100 دينار.

وتعد هذه السنوية، فقد أضاء البنك الواجهة الخارجية لمبنى مقره الرئيسي بشارع مبارك الكبير بالألوان علم الكويت، مضيئاً سائر

المنطقة المحيطة بالمقر. كما تم تزيين المبنى بالأعلام بشكل فني يتماشى مع العمل الفني الذي يقدمه للكويت في إطار الاحتفالات الوطنية. وبهذه المناسبة، قالت مساعدة مدير إدارة الاتصال المؤسسي لدى بنك الخليج ليلى القطامي: «تأسس بنك الخليج عام 1961، وهو نفس العام الذي تم الإعلان خلاله عن استقلال كويتنا الحبيبة».

وأضافت: «بالرغم من حرصنا الشديد كبنك على المشاركة في الأعياد الوطنية كل عام فإننا قررنا أن تكون لنا مشاركة مختلفة لهذا العام وأن نشارك فيه الشعب الكويتي، ومن هنا جاءت فكرة تصميم عمل فني تذكاري منحوت يعكس كلمة «الكويت» تعبيراً عن اعتزازنا بهذا الوطن وعق ولاءنا له ولقيادته وشعبه، خاصة أن الاحتفالات الوطنية هذا العام تشمل الاحتفال بمرور 56 عاماً على استقلال الكويت و26 عاماً على تحريرها، إلى جانب مرور 11 أعوام على تولي صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد مقاليد الحكم. يسرنا أن نهني كويتنا الحبيبة وشعبها، داعين أهالي عن وجل أن يديم عزها ويحفظها من كل مكروه».

فيها المزيج المثالي من الراحة والهدوء فانت تتمتع بحياة هادئة داخل أرقى كمبوند بالتجمع الخامس. وتابع: «ستقوم الشركة بتنفيذ مول ناينتي أفينو العالمي، حيث يعد أكبر مول تجاري بالتجمع الخامس على مساحة 66000 متر وسوف يشمل جميع الخدمات العصرية والترفيهية من مطاعم عالمية وأرقى الماركات التجارية ومجمع سينمات المكون من 6 دور عرض سينمائي على أعلى مستوى». وكشف صقر أن الشركة ستقدم خدمات فندقية على أعلى مستوى ملاك مشروع ناينتي أفينو وذلك من خلال كبرى الشركات المتخصصة في الإدارة الفندقية لنوفر لعملائنا الكرام جميع سبل الراحة والاستمتاع وتقديم أفضل الخدمات على مدار 24 ساعة بما يناسب العميل الشرقي. ولفت إلى أن المجموعة بدأت في تنفيذ أحدث مشروعات الشركة بالقاهرة في مدينة نصر وهو مشروع كابيتال أيسنت، وبالمثل تم فتح باب الحجز للمشروع والذي يعتبر أكثر المواقع تميزاً في مدينة نصر. وأضاف أن كابيتال أيسنت مشروع سكني على مستوى عال وراق وبأسعار تنافسية تناسب جميع الشرائح ويتسهيلات في السداد حتى 5 سنوات. وتابع «المشروع يعد فرصة حقيقية للمتلحم بأسعار وطرق سداد مبتكرة، إذ يقع مشروع كابيتال أيسنت بالقرب من محور المشير طنطاوي الجديد الذي يربط مدينة نصر ومنطقة التجمع الخامس والقاهرة الجديدة فهو في موقع مميز وقريب من

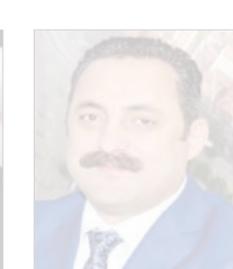
ينطلق في الفترة من 5 إلى 8 مارس المقبل في «الريجنسي» «تبارك القابضة» تطلق مشاريع مصرية بمعرض «العقارات الكويتية والدولية»

فيها المزيج المثالي من الراحة والهدوء فانت تتمتع بحياة هادئة داخل أرقى كمبوند بالتجمع الخامس. وتابع: «ستقوم الشركة بتنفيذ مول ناينتي أفينو العالمي، حيث يعد أكبر مول تجاري بالتجمع الخامس على مساحة 66000 متر وسوف يشمل جميع الخدمات العصرية والترفيهية من مطاعم عالمية وأرقى الماركات التجارية ومجمع سينمات المكون من 6 دور عرض سينمائي على أعلى مستوى». وكشف صقر أن الشركة ستقدم خدمات فندقية على أعلى مستوى ملاك مشروع ناينتي أفينو وذلك من خلال كبرى الشركات المتخصصة في الإدارة الفندقية لنوفر لعملائنا الكرام جميع سبل الراحة والاستمتاع وتقديم أفضل الخدمات على مدار 24 ساعة بما يناسب العميل الشرقي. ولفت إلى أن المجموعة بدأت في تنفيذ أحدث مشروعات الشركة بالقاهرة في مدينة نصر وهو مشروع كابيتال أيسنت، وبالمثل تم فتح باب الحجز للمشروع والذي يعتبر أكثر المواقع تميزاً في مدينة نصر. وأضاف أن كابيتال أيسنت مشروع سكني على مستوى عال وراق وبأسعار تنافسية تناسب جميع الشرائح ويتسهيلات في السداد حتى 5 سنوات. وتابع «المشروع يعد فرصة حقيقية للمتلحم بأسعار وطرق سداد مبتكرة، إذ يقع مشروع كابيتال أيسنت بالقرب من محور المشير طنطاوي الجديد الذي يربط مدينة نصر ومنطقة التجمع الخامس والقاهرة الجديدة فهو في موقع مميز وقريب من



إيهاب جابر

مجموعة تبارك القابضة عن مشاركتها في المعرض، حيث قال مدير فرع الكويت لمجموعة تبارك القابضة وليد صقر: إن الشركة ستطرح خلال فترة المعرض أحدث وأضخم مشروعات المجموعة في القاهرة الجديدة - ناينتي أفينو - التجمع الخامس - مصر ونصر. كابيتال أيسنت - مدينة نصر. وأشار صقر إلى أن المجموعة نفذت نسبة تقارب 75% من إنشائها أحدث مشروعات الشركة بالقاهرة الجديدة، وهو مشروع ناينتي أفينو بالتجمع الخامس والذي سيبدأ تسليم مرحلته الأولى صيف 2017 وتم فتح باب الحجز للمشروع. وأفاد بأن هذه الفترة تعد الأنسب للتعاقد ولإتمام العقار في مصر، وذلك بسبب فرق العملة بين الدينار والجنه في الوقت الحالي، وبين صقر أن مشروع ناينتي أفينو الذي يعتبر أكثر المواقع تميزاً بالتجمع الخامس وأن المشروع سكني تجاري اداري على مستوى عالي راق. وأشار إلى أن مشروع ناينتي أفينو هو المعيار الجديد للحياة الراقية، ويوفر الحياة الفريدة التي



وليد صقر

كشفت الرئيس التنفيذي في شركة إكسبو سيتي لتنظيم المعارض والمؤتمرات إيهاب زكري جابر عن اكتمال الشركات العقارية المشاركة في معرض العقارات الكويتية والدولية الحدث العقاري الكبير والأبرز في الكويت على الإطلاق الذي سينطلق خلال الفترة من 5 إلى 8 مارس في الريجنسي بمشاركة أكبر وأقوى الشركات العقارية في السوق المحلي والخليجي. وأشار جابر إلى أن «إكسبو سيتي» استعدت جيداً لهذا المعرض من خلال أفضل المشاركات وأقوى العروض التي تستقطب أكبر عدد ممكن من الزوار على الإطلاق في المعارض التي تقام في الكويت. وأكد جابر أن المعرض سيقدّم خلال دورته الجديدة في العام 2017 مجموعة متميزة من المشاريع العقارية التي تناسب فعلياً جميع المستثمرين العقاريين والباحثين عن استثمار عقاري يسفر مناسب في دول عدة. ولفت جابر إلى أن أغلب المشاريع المطروحة خلال فترة المعرض هي مشاريع تطرح للمرة الأولى ليس فقط في المعارض العقارية بل في الكويت، مشيراً إلى أن جميع زوار المعرض سيستأمنون مشاريع عملاقة في بلدان عدة منها شقق استثمارية وقل وأراض وشاليهات. ودعا جابر المستثمرين العقاريين سواء المواطنين أو الوافدون إلى زيارة المعرض والتعرف عن قرب على المشروعات العقارية التي تقدمها مجموعة متميزة من الشركات العقارية في الكويت والخليج. من جانب آخر، أعلنت

جابر: «إكسبو سيتي» جمعت

باقة متنوعة من

الشركات العقارية

المتميّزة

صقر: «تبارك»

ستطرح «ناينتي

أفينيو» أضخم

مشروعاتها

بالقاهرة الجديدة

بالقاهرة الجديدة