خلال توزيع جوائز مؤشر "سيرفس هيرو" لجودة الخدمة بدبي

"زين" تحصد المركز الأول كأفضل مشغل اتصالات ومزوّد خدمات إنترنت في الكويت

زين تتلقى جائزتها في حفل سيرفس هيرو

■ منحت مؤسسة "سيرفس هيرو" المؤشر الوحيد في الكويت لقياس مستوى رضا العملاء والمستهلكين على الخدمات المقدمة لهم على مستوى دولة الكويت – شركة زين المركز الأول على مستوى قطاع الاتصالات المتنقلة للمرة الخامسة، وذلك عن فئتيّ «أفضل مشغّل اتصالات» و"أفضل مزوّد خدمات إنترنت" في الكويت عن العام 2016.

وذكرت زين التي تملك أكبر شبكة اتصالات متطورة في الكويت في بيان صحافي أن فوزها بهذه الجوائز جاء تقديراً لدورها في التفوق على توقعات عملائها بالشكل الذي يرضي طموحات ورغبات العملاء، وذلك خلال الحفل الذي نظّمته مؤسسة « سيرفس هيرو » في فندق العنوان - دبي مول في دبي الأسبوع الماضي بحضور رئيس مجلس إدارة غرفة دبي ماجد الغرير والرئيس التنفيذي للقطاع التجاري في زين الكويت سعد بسيسو والمتحدث العالمي ومؤلف الكتب الأكثر مبيعاً رون كوفمان، بالإضافة إلى نخبة من مسؤولي القطاع الخاص من مختلف القطاعات. وأكدت الشركة أن حصولها على هذه الجائزة المرموقة للمرة الخامسة يعكس مدى حرصها على تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء بالشكل الذي يعزز من ريادتها في السوق الكويتي، وخاصة أنه قد تم تقييمها على أساس ما تقدمه من جودة الخدمات وما تتمتع به من الريادة والامتياز في خدمة العملاء، وبناءً على ثقة عملائها بجودة خدماتها.

وبينت زين أن هيئة لجنة التحكيم منحتها المركز الأول في فئتيّ قطاع الاتصالات وخدمات الإنترنت لنجاحها في تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء عن جودة وكفاءة الخدمات والمنتجات التي تقدمها لعملائها، لتتصدر قائمة الشركات المتنافسة، وهو الأمر الذي تعتبره الشركة بمثابة شهادة تقدير خاصة تثبت مدى التزامها وحرصها على مستوى الخدمات التي تقدمها لعملائها لقاعدة عملائها التي تعتبر الأكبر في الكويت.

وأوضحت الشركة أن لجنة التحكيم التي شكّلتها «سيرفس هيرو» لتقييم الشركات تتكون من مجلس استشاري حيادي يتضمن مؤسسات تعليمية رائدة، و نخبة من المهنيين المرموقين، وبصفتهم أعضاء حياديين فإن مهمتهم الإشراف على سلامة جمع النتائج على أسس علمية مدروسة وضمان مصداقيتها، والاطلاع على الأسس العلمية المتبعة في الاستبيانات وضمان دقة النتائج وموضوعيتها والتأكد من أنها تعكس رأي المستهلكين.

ويعتبر مؤشر «سيرفس هيرو» مفهوم فريد من نوعه يعتمد بشكل رئيسي على جمع أصوات العملاء بما يتعلق بمعايير الخدمة التي تلقوها، ومن ثم إعداد قائمة بمقدمي الخدمات وتصنيف كل منها في مجالها، وتأسس المؤشر من قبل مجموعة من المهنيين ذوي الخبرة لتحديد أفضل مقدمي الخدمة في السوق المحلي، ويدعم هذه المجموعة مجلس استشاري مستقل يهدف بشكل رئيسي لقياس مدى رضا العملاء الحقيقيين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلى مساعدة الشركات على الارتقاء بمعايير الخدمة التي تقدمها.

محلات الشايع تحصد سبع جوائز من "سيرفس هيرو" في دبي لتفوقها في خدمة العملاء

محلات الشايع حصدت 7 جوائز

■ حصلت عدة علامات تجارية عالمية تديرها شركة محمد حمود الشايع على سبع جوائز تميز في خدمة العملاء، وذلك تقديراً لتميزها وجودة أدائها ورقي مستوى خدمة العملاء فيها بحسب تقرير مؤشر «سيرفس هيرو» لعام 2016. وقد فاز مطعم «ذي تشيزكيك فاكتوري» بالمركز الأول من حيث مستوى جودة الخدمة فيه عن فئة المطاعم العصرية في الكويت والإمارات العربية المتحدة.

وبحسب نتائج التصويت التي وردت في تقرير مؤسسة «سيرفس هيرو»، حصلت علامة ستاربكس على المركز الأول عن فئة المقاهي في الإمارات العربية المتحدة، كما حصلت علامة دبنهامز على المركز الأول عن فئة الملابس والاكسسوارات في الإمارات العربية المتحدة، وفازت علامة نكست بالمركز الأول على مستوى الكويت عن الفئة ذاتها.

وتجدر الإشارة إلى أن مؤشر «سيرفس هيرو» يقوم على تقييم مدى رضا المستهلكين على الخدمات التي يحصلون عليها من مختلف الشركات والقطاعات. وقد قامت مؤسسة «سيرفس هيرو» باستبيان آراء أكثر من 18500 من المستهلكين لقياس درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم بناءً على ثمانية معايير وهي: سلوك الموظفين، والموقع، وسرعة الخدمة، والثقة في المنتج، وجودة الخدمة أو المنتج، والسعر مقابل القيمة، ومركز الاتصال، والموقع الإلكتروني. ويتضمن المؤشر آراء المستهلكين عن الخدمات في 15 قطاع مختلف هي: المقاهي، والمطاعم العصرية، وصيانة ومبيعات السيارات، والملابس، والإلكترونيات، والمطاعم السريعة، والأثاث المنزلي، والبنوك الإسلامية والتجارية، وشركات الاتصالات والإنترنت، والمستشفيات، وشركات الطيران، والأسواق المركزية.

من جهتها، صرحت منى الدباح، مديرة إدارة خدمة الزبائن في شركة الشايع، بأن نتائج هذا الاستبيان تؤكد على التزام شركة الشايع الكامل بمنح الزبائن خدمة مميزة، وقالت: «نسعى دائما لمنح زبائننا تجربة تسوق ممتعة وفريدة عند زيارتهم لمحلاتنا ومطاعمنا، ونحن نحرص على رضا الزبائن في كل ما نقوم به، وحصولنا على هذه الجائزة هو دليل على الجهود الكبيرة التي يقوم بها موظفونا لتقديم أعلى معايير الخدمة لجميع زبائننا.»

يُذكر أيضا أن إدارة خدمة الزبائن في شركة الشايع تشرف على مجموعة من البرامج التي تساعد على فهم احتياجات الزبائن والارتقاء بمستوى الخدمة في جميع محلات الشركة. كما يحرص فريق إدارة خدمة الزبائن على توفير التدريب المستمر والتوجيه اللازم للموظفين العاملين لدى مختلف العلامات التجارية التي تديرها الشركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ويشرف هذا الفريق على مجموعة من القنوات التي يتابع من خلالها ملاحظاتَ العملاء وينصت إلى آرائهم وتعليقاتهم ويرد على استفساراتهم. تجدر الإشارة إلى أن فريق خدمة الزبائن قد حصل على شهادة أيزو (ISO) مرتين خلال عام واحد تتويجاً لالتزامه بالمعايير الدولية في مجال خدمة الزبائن.

ناجيا: نهدف لدعم الاستقرار الأسري

"الدولي" يرعى محاضرة بمنتدى "YouLead" للقادة

■ ضمن إطار ستراتيجيته الهادفة إلى الاستثمار في الشباب وتنمية شخصيتهم، قام بنك الكويت الدولي اخيرا برعاية محاضرة الاستشارية الاجتماعية والمؤلفة الشهيرة هالة كاظم، والتي ألقتها ضمن فعاليات منتدى YouLead لإعداد القادة.

وهالة كاظم هي مؤسسة برنامج «رحلة التغيير» الذي يركز على التحوّل الايجابي بهدف تحسين حياة السيدات. وألقت كاظم محاضرة خاصة تحت عنوان «كيف تحبين ذاتك؟»، والتي شرحت من خلالها فوائد النظر بإيجابية إلى الحياة. كاظم الحاصلة على جائزة محمد بن راشد «لأفضل سيدة أعمال في الإمارات» للعام 2013، ركزت بشكل أساسي على موضوع تحسين سبل التواصل بين الأم وابنتها، كما سلطت الضوء على أهمية الحوار الصريح والفوائد الجمة للعلاقات الشخصية البناءة على حياة الفرد من الناحية الشخصية والعملية.

من جانبه، صرح مدير وحدة الاتصال المؤسسي في البنك، نواف ناجيا: «إن الدولي يحرص دائماً على اتباع منهجية شاملة فيما يتعلق بقضايا المسؤولية المجتمعية، حيث يهدف إلى التواصل مع مختلف شرائح المجتمع الكويتي، وخاصة شريحة الشباب التي يوليها أهمية خاصة، وذلك من منطلق إيمانه بأن هذه الشريحة هي أحد المكونات الرئيسية التي تساهم في نهضة المجتمع".

كما أضاف ناجيا أن مثل هذه المحاضرة تساهم في تعزيز الاستقرار الأسري وتوطيد الروابط الأسرية، ما ينعكس بالمقابل على استقرار المجتمع الكويتي بشكل عام.

نواف ناجيا

"الوطني" يطلق مسابقة أفضل لوحة رسم

■ ينظم بنك الكويت الوطني مسابقة «أفضل لوحة رسم» وذلك لمكافأة اللوحات الفائزة من خلال عرضها في وحدة العلاج بالخلايا الجذعية للأطفال التابع لمستشفى الوطني لأطفال مرضى السرطان تحت شعار «برسمة ترسم بسمة».

وتفتح المسابقة المجال أمام جميع المواهب في الكويت من رسامين وتشكيليين وهواة من سن 15 عاماً وما فوق للمشاركة فيها بشرط أن تكون اللوحات من ابتكارهم وليست منسوخة أو منقولة. وسيتم اختيار ثلاث لوحات فائزة للعرض ومنحها جوائز نقدية تتراوح بين 750 ديناراً للفائز الأول و500 دينار للفائز الثاني و250 ديناراً للفائز الثالث. علما بأن اللوحات المشاركة الأخرى من غير الفائزة يمكن أن تحظى بفرصة عرضها في المستشفى أو الوحدة العلاجية اذا ما ارتأى البنك واللجنة المشرفة من الجمعية الكويتية للفنون التشكيلية استحقاقها لذلك. وسيتم الإعلان عن الفائزين في معرض ينظمه البنك وتستضيفه الجمعية الكويتية للفنون التشكيلية بإشراف كل من الفنانين سالم الخرجي وسعد البلوشي وعبد الرضا باقر.

ويأتي إطلاق هذه المسابقة بهدف تشجيع المجتمع على المشاركة الاجتماعية ولاسيّما الفنانون والرسامون وحتى الهواة، ادراكا من بنك الكويت الوطني بأهمية رسالتهم وقوة تأثيرها في المجتمع. وتعتبر هذه المسابقة فرصة لعرض الإبداعات الفنية الكويتية في معلم طبي فريد من نوعه وغير مسبوق على مستوى المنطقة لعلاج الأطفال بالمجان. ولدى المشاركين حرية اختيار مضمون وموضوع لوحاتهم مع الأخذ بعين الاعتبار ما قد تتضمنه هذه اللوحات من رسائل تحفيزية وتشجيعية وتحمله من معان وخيالات تساعد المرضى وحتى الزوّار على تغيير مفهومهم تجاه زيارة الأماكن العلاجية وخاصة المتخصصة بعلاج الأطفال.

فرح بستكي

وقالت مسؤولة العلاقات العامة في بنك الكويت الوطني فرح بستكي إن بنك الكويت الوطني بصدد افتتاح المركز الأول من نوعه للأطفال في الكويت والمنطقة للعلاج بالخلايا الجذعية، وكان البنك قد تبرع لصالح وزارة الصحة لبنائه ليكون مكملا لمستشفى البنك لعلاج سرطان الأطفال. وقد اخترنا أن يكون المجتمع شريكا معنا في هذا المركز لعلاج جميع الاطفال في الكويت مجاناً من خلال اسهاماته الإبداعية في الثقافة والفنون.

وأضافت بستكي أن البنك يتطلع إلى مشاركة جميع المواهب التشكيلية في هذه المسابقة لأنها فرصة استثنائية للمشاركة في قضايا المجتمع من جهة وإبراز الوجه الحضاري والبعد الثقافي للكويت من جهة ثانية.

"التجاري" يشارك نزلاء الرعاية التلطيفية الأعياد الوطنية

■ بمناسبة الاحتفالات بالعيد الوطني وعيد التحرير، قامت أسرة العلاقات العامة في البنك التجاري بتقديم المساهمة للاحتفالية التي أقامها مركز الرعاية التلطيفية للنزلاء وذلك لمشاركتهم فرحة الأعياد، حيث يجدد البنك من خلال هذه المبادرة الإنسانية عهداً قطعه على نفسه بمشاركة نزلاء مختلف المراكز والمستشفيات من المرضى فرحة الأعياد الوطنية والمناسبات السعيدة. وقالت مساعدة المدير العام - إدارة الإعلان والعلاقات العامة أماني الورع «لقد رأينا مشاركة نزلاء مركز الرعاية التلطيفية وذويهم فرحة احتفالاتنا بالعيد الوطني ويوم التحرير لتأكيد عمق الترابط والتواصل مع المرضى نزلاء المستشفيات ولإدخال السرور والسعادة على قلوبهم وتقديم التهنئة المصحوبة بأطيب التمنيات لهم بموفور الصحة والعافية والشفاء العاجل في هذه المناسبة الوطنية العزيزة على قلوبنا جميعا».

وكان في استقبال وفد «التجاري»مدير مركز الرعاية التلطيفية الدكتور/ حسن الدوسري، ورئيسة قسم الخدمة الاجتماعية النفسية السيدة/ هدى شهاب وعدد من مسؤولي وموظفي المركز الذين ثمنوا بدورهم مبادرة البنك تجاه المرضى، كما أشادوا بتواصل البنك ورعايته الدائمة لأنشطة منظمات المجتمع المدني في إطار مسؤوليته الاجتماعية. وفي ختام الزيارة كرمت إدارة المركز البنك التجاري على مساهمته.

أثناء توزيع الهدايا على النزلاء

"نفط الخليج" دشّنت كرنفالاً بالمباركية للاحتفال بالأعياد الوطنية

■ في إطار مشاركتها للشعب الكويتي احتفالاته بالأعياد الوطنية، أقامت الشركة الكويتية لنفط الخليج كرنفالا وطنيا في ساحة كشك مبارك بالمباركية، تحت عنوان «كرنفال نفط الخليج»، حضره حشد كبير من الجمهور وتضمن فقرات متنوعة شملت مسابقات للجمهور، والعابا للأطفال مع الشخصيات الكرتونية، وتقديم أغنية من أداء الطفلة شهد العميري، ثم تقديم فقرات للفرقة الشعبية التراثية، وعروض مع فرقة المواهب الكويتية، بالإضافة إلى فقرات أخرى متنوعة.

وقال مدير مجموعة الشؤون التجارية والعلاقات العامة أحمد العوضي في بيان صحفي بهذه المناسبة، إن إقامة الشركة لهذا الكرنفال يأتي من منطلق مسؤوليتها تجاه المجتمع في كافة مناسباته، وسعيها الدائم لتعزيز قيم المسؤولية المجتمعية وحب الوطن، وإبراز الوجه الحضاري لدولة الكويت وتعزيز ثقافة العمل الاجتماعي.

وأضاف العوضي أن الشركة لم تهمل في أنشطتها الاجتماعية مشاركة الشعب الكويتي احتفالاته بالعيد الوطني، وعيد التحرير، حيث قامت بتنظيم العديد من الفعاليات والأنشطة التي تعبر عن البهجة والفرحة بالأعياد الوطنية، ومن هذه الفعاليات الانتهاء من إنشاء وبناء نافورة تتميز بشكل جمالي في قرية الشيخ صباح الأحمد التراثية، وتسجيل أغنية وطنية جديدة بعنوان (احلى هدية لديرتي) وتسجيل معايدة وكلمة شكر مصورة (فيديو) لسمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح– حفظه الله ورعاه– حملت عنوان «أنت قدوتنا... يا يبا»، وإطلاق مسابقة في فن التصوير الفوتوغرافي تحت عنوان «نحبك ياوطن» لاختيار صور تعبر عن مظاهر جمالية لدولة الكويت ونشرها على الحساب الرسمي للشركة على انستاغرام. وأشار العوضي إلى أن الفعاليات شملت أيضا تنظيم مسابقة ثقافية وطنية للعاملين في الشركة عبر البريد الإلكتروني، هذا بالإضافة إلى تزيين مدخل مبنى الإدارة العليا وبعض المباني الأخرى بالشركة، وتزيين بعض الميادين والأماكن العامة بأعلام دولة الكويت ،وأكد أن الشركة تولي اهتماماً كبيراً بالمسؤولية الاجتماعية، وأنها تسير بخطى ثابتة نحو تحقيق أهدافها ورؤيتها المستقبلية في مجال المسؤولية الاجتماعية، لافتاً إلى أن تجربة الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية عززت مفهوم العمل المجتمعي من أجل بناء الأفراد وتنمية المجتمع.

جانب من فعاليات الشركة