المقاهي والمطاعم غير الرسمية والمحال هي القطاعات الأفضل أداءً

تراجع رضا العملاء يشكّل تهديداً رئيسياً لنمو الأعمال التجارية

• فاتن أبو غزالة

أعلن سيرفس هيرو، مؤشر رضا العملاء الوحيد في العالم العربي الذي يعتمد على تقييم العملاء بشكل كامل أن رضا العملاء في الكويت شهد تراجعاً عاماً. وقد جاء هذا الإعلان مع صدور التقرير السنوي لمؤشر رضا العملاء في الكويت، وقد سجّلت نتائج المؤشر لجودة الخدمة في الكويت 75.4 من أصل 100 نقطة كحد أقصى، وهو تراجع بنقطة واحدة بالمقارنة مع تقرير العام الماضي حيث سجّلت الكويت 76.4 نقطة.

ويُعد المؤشر، والذي تم إطلاقه في الكويت في عام 2010 تقييماً سنوياً للعوامل التي تعزز رضا العملاء، وهو يهدف أيضاً إلى وضع معايير جديدة لخدمة العملاء في المنطقة. ويشمل المؤشر دراسات لتقييم العملاء لخدمات في أكثر من 17 قطاعاً.

انتزع قطاع المقاهي الصدارة من شركات بيع السيارات الجديدة هذا العام بنتيجة 82.6من أصل 100 نقطة، فيما حافظت المطاعم غير الرسمية على مرتبتها الثانية مع 80.9 نقطة. أما شركات بيع السيارات التي تصدّرت قائمة القطاعات في العام الماضي، فقد تراجعت من المرتبة الأولى إلى المرتبة الخامسة مسجّلة 77.8 نقطة. ومن بين القطاعات الأخرى التي سجلّت أداءً جيداً هناك محال بيع الملابس، والأثاث المنزلي.

وأظهرت النتائج أيضاً أن توقعات العملاء في الكويت شهدت تراجعاً منذ العام 2014 عندما سجّلت أعلى تقييم مع 82.4 نقطة. ومنذ ذلك انخفض متوسط التوقعات في الكويت إلى80.1 نقطة في العام 2015، و81.4 نقطة في 2016، وقد انعكس هذا التراجع أيضاً على مستوى الرضا الفعلي لخدمة العملاء.

وعلّقت فاتن أبو غزالة، مؤسسة ورئيسة سيرفس هيرو على ذلك قائلة: كانت توقعات سكان الكويت لخدمة العملاء أعلى في العام 2014، إلا أن مستوى رضاهم الفعلي كان أدنى من توقعاتهم. ومنذ ذلك، خفض العملاء توقعاتهم ومع الأسف شهدت خدمة العملاء تراجعاً مستمراً بالتوازي. ونظراً للوضع الاقتصادي، لا يُعدّ ذلك الأمر واعدا بالنسبة لقطاع الأعمال الخاصة في الكويت، فلا بد من رفع مستوى الخدمة في أوقات الأزمات، عوضا عن خفضها، فلا شك في أن ذلك يهدد نمو الأعمال التجارية في البلاد.

ومع هذه العلامات التحذيرية، تدعو أبو غزالة الشركات لاتخاذ خطوة إلى الوراء والنظر في نوعية الخدمات الفردية التي تقدمها، بهدف فهم العملاء بشكل أفضل، ومعرفة ما هي التغييرات التي يحتاجونها لضمان تلبية مطالب عملائها، وبالتالي الحفاظ على نمو أعمالها. وأضافت: إن مؤشر سيرفس هيرو لرضا العملاء يدرس عناصر الخدمات المتنوعة التي تقدمها الشركات، بدءاً من لطف الموظفين، وصولاً إلى الثقة، والقيمة مقابل الخدمة، والخدمة الهاتفية وغيرها الكثير. ومن شأن هذه المعلومات أن تسمح للشركات بالتقدم خطوة إلى الأمام والتأكد من أنها تستثمر فيما يمكن أن يضمن تحقيق رضا أفضل للعملاء.

ومن الملفت أن نتائج المؤشر كشفت أيضاً أنه على الرغم من أن المواطنين الكويتيين سجّلوا أعلى نسبة توقعات، إلا أنهم الأقل رضا بشكل عام بالمقارنة مع العرب وغير العرب من سكان الكويت.

بالإضافة إلى ذلك، لاحظ المؤشر أن حاملي الشهادات الابتدائية هم الأكثر رضا كونهم سجلوا 79.5 نقطة، في حين سجل حاملو الشهادات الثانوية 76.8 نقطة، وحاملو الشهادات الجامعية 75.4 والماجستير والدكتوراه 73.2، وهذا يعني أنه كلما ارتفعت درجة التعليم كلما ازدادت معايير خدمة العملاء التي يتوقعونها!

أما فيما يخص أبعاد الخدمة، فقد حصلت القيمة مقابل الخدمة والخدمة الهاتفية على التقييم الأدنى من قبل المشاركين في المؤشر72.6 و73.8، في حين أن سلوك الموظفين والموقع سهولة الوصول، مواقف السيارات، أوقات الدوام، المظهر حصلا على أعلى تقييم 77.3 و76.6. ويدلّ ذلك على أنه يجب على الشركات الاستثمار أكثر في نقاط التفاعل، والخدمات الهاتفية لتتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة في الموقع.

الدولار استقر أمام الدينار عند 304 فلوس واليورو 328

استقر سعر صرف الدولار الاميركي مقابل الدينار الكويتي امس عند مستوى 0.304 دينار واليورو عند 0.328 دينار مقارنة بأسعار صرف أمس الاول.

وقال بنك الكويت المركزي في نشرته اليومية على موقعه الإلكتروني إن سعر صرف الجنيه الإسترليني استقر عند 0.380 دينار في حين ارتفع الفرنك السويسري إلى مستوى 0.307 دينار بينما بقي الين الياباني دون تغير عند مستوى 0.002 دينار.

عمومية جي.إف.إتش تناقش التوزيعات السنوية 22 فبراير

تناقش عمومية مجموعة جي.إف.إتش، يوم 22 فبراير الحالي توصية مجلس الإدارة بتوزيع 20% أرباحا سنوية بواقع 10% أرباحاً نقدية و10% أسهم منحة.

ويبلغ رأسمال البنك 598 مليون دولار، وبذلك تصل قيمة التوزيعات النقدية السنوية إلى نحو 59.8 مليون درهم.

يُشار إلى أن المجموعة لم تقر توزيعات عام 2015.

وأوضحت لسوق البحرين أن العمومية ستناقش تقرير مجلس الإدارة والبيانات المالية عن العام المنتهي في 31 ديسمبر 2016. وأشارت إلى أنه في حال عدم اكتمال النصاب القانوني لعقد اجتماع العمومية، فسيكون الاجتماع الثاني يوم الأربعاء 1 مارس 2017، وإذا لم يكتمل النصاب ينعقد الاجتماع الثالث يوم الأربعاء 8 مارس.

وأعلنت المجموعة، أمس الأول عن تحقيق صافي أرباح بنحو 217.12 مليون درهم في 2016.

وتراجع سهم جي إف إتش في بورصتي دبي والكويت، بينما لم يشهد أي تداولات ببورصة البحرين، وذلك بعد انقضاء ساعة من تداولات اليوم الاثنين، عقب الإعلان عن النتائج السنوية.

وشهد السهم في سوق دبي تراجعا بلغت نسبته 3.6%، بالغاً 2.69 درهم، محققاً سيولة تجاوزت 160.41 مليون درهم.

وفي ذات التوقيت، سجل سهم المجموعة بسوق الكويت تراجعاً بلغت نسبته 4.24%، متدنيا إلى سعر 226 فلسا، بسيولة بلغت 440.2 ألف دينار.

وتحولت نتائج المجموعة للربحية في الربع الأخير من العام 2016، بالغة 213.2 مليون دولار، مقارنة بالفترة المماثلة من العام 2015، فيما سجلت المجموعة ربحاً صافياً بقيمة 233.05 مليون دولار في العام الماضي.

وقال ماجد الحربي، المحلل بأسواق المال: تعرض سهم جي إف إتش لضغوط بيعية من قبل متعاملين للاستحواذ على كمية أكثر بسعر أفضل في ظل التوسعات والنتائج الجيدة التي أعلنت عنها الشركة.

وأوضح: أن وضع الشركة جيد من الناحية المالية، وخصوصاً في ظل الآفاق الواسعة التي تخطط لها في عمليات الاندماجات والاستحواذات، وكان آخرها الاستحواذ على بنك الخير.

وقال محمد سعيد، المحلل الفني بأسواق المال: إن سهم جي إف إتش بسوق دبي يستهدف حالياً منطقة 2.5 – 2.6 درهم، مبيناً أن مستويات المقاومة عند 2.8 – 3 دراهم.

وتراجع سهم المجموعة في دبي 3.23% إلى سعر 2.7 درهم، بكميات بلغت 77.3 مليون سهم، بسيولة قيمتها 210.64 مليون درهم، من خلال تنفيذ 1165 صفقة.

إثر انخفاض أسعار المسكن والمواد الغذائية

معدل التضخم العام استقر عند 3,5٪ خلال عام

استقر معدل التضخم في أسعار المستهلك خلال شهر ديسمبر إثر انخفاض التضخم في أسعار خدمات المسكن والمواد الغذائية مقابل ارتفاعه في المكونات الأخرى. إذ بلغ التضخم العام 3.5% على أساس سنوي خلال شهر ديسمبر مقارنة بمستواه في شهر نوفمبر البالغ 3.4% وذلك نتيجة التراجع المستمر في تضخم أسعار المواد الغذائية والتباطؤ في تضخم أسعار خدمات المسكن مقابل الارتفاع الذي سجله كل من مكون المفروشات المنزلية ومكون النقل والمواصلات ومكون المطاعم. وبلغ معدل التضخم الأساس الذي يستثني أسعار المواد الغذائية أعلى مستوى له منذ عدة سنوات ليستقر عند 4.2% على أساس سنوي.

وأوضح تقرير بنك الكويت الوطني ان معدل التضخم استقر في العام 2016 مقارنة بالعام الماضي ليصل إلى متوسط 3.2%. واستقر نمو الأسعار نسبياً عند مستوى 3% خلال الأربعة الأخيرة من العام والذي ارتفع متوسط التضخم فيها إلى 3.6% على أساس سنوي إثر رفع أسعار البنزين في مطلع سبتمبر. ومع استبعاد أثر رفع أسعار البنزين فقد ظل التضخم ثابتاً نسبياً عند ما يقارب 3% تماشياً مع استقرار التضخم في معظم المكونات الأخرى. فقد قابل الارتفاع في أسعار البنزين تراجعاً في مكون خدمات المسكن وأسعار المواد الغذائية والسلع المستوردة.

ومن المتوقع أن يعاود التضخم ارتفاعه في العام 2017 تماشياً مع قيام الحكومة برفع تعرفة الكهرباء والماء بدءاً من شهر مايو. ومن المتوقع أن يتسبب هذا الارتفاع في زيادة الضغوطات التضخمية في النصف الثاني من العام 2017 بالأخص والتي ستؤدي بدورها إلى رفع المتوسط السنوي إلى ما يقارب 3.8%–4% خلال هذا العام.

وحافظ معدل التضخم في أسعار المواد الغذائية المحلية على ركوده خلال شهر ديسمبر ليبلغ 0.7% على أساس سنوي. وقد شهدت وتيرة نمو الأسعار في هذا المكون تباطؤاً خلال معظم العام 2016 تماشياً مع التراجع المستمر في أسعار المواد الغذائية العالمية. فقد بلغ متوسط التضخم في أسعار المواد الغذائية المحلية 1.9% على أساس سنوي في 2016 متراجعاً عن مستواه الذي سجله في العام الماضي عند 3.4% على أساس سنوي. ومن المحتمل أن يرتفع التضخم في هذا المكون على المدى القريب إلى المدى المتوسط مع ارتفاع التضخم في أسعار المواد الغذائية العالمية. إذ تشير وكالة انكماش التضخم في أسعار المواد الغذائية العالمية ولكن بوتيرة أبطأ بكثير عند 2.3% على أساس سنوي.

وتراجع التضخم في خدمات المسكن خلال شهر ديسمبر إثر ركود نشاط العقار قليلاً وذلك بعد ارتفاعه لما يقارب العام. إذ تراجع التضخم في هذا المكون التي تشكل الإيجارات السكنية معظمه والذي يتم تحديثه على أساس ربع سنوي ليصل إلى 6.4% على أساس سنوي في الربع الرابع من العام 2016 من 7.4% على أساس سنوي في الربع الربع الثالث.

إلا أن الزيادة في الربع الرابع من العام 2016 ظلت قوية على أساس ربع سنوي عند 2.8%. ونتوقع أن يتراجع قليلاً الارتفاع في هذا المكون على أساس سنوي ليعاود ارتفاعه في النصف الثاني من العام 2017 إثر ارتفاع تعرفة الكهرباء والماء في سبتمبر.

وجاء التضخم في مكونات قطاع التجزئة متفاوتا خلال ديسمبر. فقد استمر التضخم في مكون الملابس والأحذية ومكون السلع الأخرى والخدمات بالتراجع إثر تباطؤ نمو طلب المستهلك وقوة الدينار بينما ارتفع التضخم في مكون المفروشات المنزلية ومعدات الصيانة بعد أن استمر بالتراجع لثلاث سنوات تقريبا محققاً قفزة إلى 4.0% على أساس سنوي في ديسمبر من 1.2% على أساس سنوي في نوفمبر وذلك بعد ارتفاع رسوم معدات الصيانة. وانعكس ارتفاع التضخم في هذا المكون أيضا على أساس سنوي في نوفمبر ليصل إلى 2.3% على أساس سنوي في ديسمبر نتيجة ارتفاع التكاليف في مكون معدات الصيانة وارتفاع التضخم في مكون المطاعم والفنادق الذي جاء على أعقاب ارتفاع الرسوم في معدات الصيانة.

حافظ التضخم في قطاع النقل والمواصلات على ثباته. إذ ارتفع التضخم في هذا المكون إلى ما يقارب 10% على أساس سنوي في سبتمبر ليظل ثابتاً بعد ذلك. وقد جاء هذا الارتفاع نتيجة ارتفاع أسعار البنزين بواقع 50% إلى 60% خلال ذلك الشهر والذي أدى إلى ارتفاع تكاليف خدمات النقل. ومن المحتمل أن يواجه هذا المكون ارتفاعاً في الضغوطات التضخمية على المدى القريب إلى المدى المتوسط وذلك تماشياً مع تغيّر أسعار خدمات النقل لتتناسب مع الارتفاع في أسعار البنزين. ولكن سيقابل الارتفاع المحتمل في الضغوطات التضخمية تراجعاً مستمراً في أسعار السيارات التي تراجعت أسعار السيارات بوتيرة سريعة بلغت 2.6% على أساس سنوي في ديسمبر مقارنة بالشهر الماضي.

واستمر التضخم في مؤشر أسعار الجملة بالارتفاع في الربع الرابع من العام 2016 نتيجة ارتفاع التضخم في معظم المكونات لاسيما في ومكون التصنيع النفطي. فقد ارتفع التضخم في مؤشر أسعار الجملة إلى 3.8% على أساس سنوي في الربع الرابع من 2016 من 2.8% عل أساس سنوي في الربع الثالث وذلك نتيجة ارتفاع التضخم في مكون التصنيع ومكون استغلال المحاجر واستخراج المعادن على أعقاب ارتفاع أسعار البنزين في سبتمبر. إذ تسارع التضخم في مكون التصنيع النفطي غالبا من 3.1% على أساس سنوي في الربع الثالث من 2016 ليصل إلى 4.0% على أساس سنوي في الربع الرابع وذلك على خلفية قوة التضخم في التصنيع المحلي الذي قفز من 4.6% على أساس سنوي ليصل إلى أعلى مستوى له منذ أكثر من عام عند 6.5% على أساس سنوي في الفترة ذاتها.

ومن المحتمل أن يستمر التضخم في مؤشر أسعار الجملة بالارتفاع من مكون التصنيع وذلك على المدى القريب إلى المتوسط. إلا أن هذه الزيادات قد يقابلها ويحد منها تراجعاً في نمو أسعار المنتجات الزراعية والدواجن والأسماك ما سيساهم بدوره في دعم استقرار معدل التضخم في مؤشر أسعار المستهلك.

توزيع أرباح أركان العقارية على المساهمين الخميس المقبل

تبدأ شركة أركان الكويت العقارية توزيع الأرباح على المساهمين يوم الخميس 9 فبراير الحالي.وكانت الجمعية العامة العادية للشركة وافقت في 26 يناير الماضي، على مقترح مجلس الإدارة بتوزيع أرباح نقدية بواقع 8% من رأس المال بقيمة 1.98 مليون دينار 8 فلوس للسهم.

وأوصى مجلس إدارة الشركة في 13 ديسمبر الماضي، بتوزيع 8% من القيمة الاسمية للسهم كأرباح نقدية عن السنة المالية المنتهية في 31 أكتوبر 2016، بواقع 8 فلوس لكل سهم.كان مساهمو شركة أركان أقروا توزيع 7% نقداً بواقع 7 فلوس للسهم، و5% أسهم منحة بما تعادل 5 أسهم لكل 100 سهم عن العام المالي المنتهي في 31 أكتوبر 2015.

وانخفضت أرباح الشركة خلال السنة المالية المنتهية في 31 أكتوبر 2016 بنسبة 41.3% لتصل إلى 2.44 مليون دينار، مقابل 4.15 ملايين دينار أرباح نفس الفترة من العام الماضي.

ويبلغ رأسمال الشركة نحو 25.11 مليون دينار، موزعاً على 251.14 مليون سهم، بقيمة اسمية 100 فلس للسهم الواحد.

دبي الأولى ربحت 1,54 مليون دينار في 2016

أظهرت البيانات المالية لشركة دبي الأولى للتطوير العقاري تحولها للخسائر بالربع الرابع من العام الماضي، مقارنة بنفس الفترة من عام 2015. وبحسب النتائج، بلغت خسائر الشركة خلال الفترة 560 ألف دينار «1.83 مليون دولار»، مقابل ربح قدره 830 ألف دينار «2.72 مليون دولار» خلال الربع الرابع من عام 2015. وقالت الشركة للبورصة امس إن أرباحها في 2016 بلغت نحو 1.54 مليون دينار، مقابل ربح قدره 2.03 مليون دينار في عام 2015، بتراجع نسبته 24.1%.

وأكدت الشركة أن سبب التراجع في الأرباح يعود إلى انخفاض قيمة العقارات المحتفظ بها للمتاجرة بقيمة 1.3 مليون دينار مقارنة بزيادة قيمة العقارات المحتفظ بها للمتاجرة بقيمة 375.04 ألف دينار في 2015.

وبلغت أرباح الشركة خلال التسعة أشهر الأولى من العام الماضي 2.1 مليون دينار، مقابل ربح قيمته 1.2 مليون دينار للفترة ذاتها من عام 2015، بارتفاع نسبته 75%.

ضعف الدولار زاد مشتريات المعدن الأصفر

ارتفعت أسعار الذهب خلال التعاملات الصباحية امس بعدما حفز ضعف الدولار على مشتريات في المعدن الأصفر كملاذ استثماري آمن. وارتفعت أسعار الذهب في المعاملات الفورية بنسبة 0.30%، عند 1224.2 دولاراً للأوقية.

وارتفعت أسعار الذهب الآجلة تسليم مارس بنسبة 0.4% ما يعادل 4.6 دولارات، مسجلاً 1225.45 دولاراً للأوقية.

وتراجع مؤشر الدولار أمام سلة العملات الرئيسية 0.01% إلى 99.67 نقطة.

وقال رجب حامد، محلل السلع لدى سبائك الكويت إن ارتفاع شهية المستثمرين في اقتناص المعدن الأصفر وسط تضارب سياسات الحكومة الاميركية في ظل قيادة دونالد ترامب مع الأسواق العالمية؛ ما أثر بشدة على قوة الدولار وفقدان شهية المخاطرة واللجوء إلى الذهب كملاذ آمن.

وبين حامد أن الذهب يتلقى دعما قويا من صدور أول بيانات توظيف لسوق العمل الاميركي عن شهر يناير، والتي كانت أقل من التوقعات؛ نظراً لضعف متوسط الأجور ما يوحي باحتمالات صعوبة مقاومة التضخم والتشكيك في قدرة الفيدرالي الاميركي على رفع أسعار الفائدة ثلاث مرات خلال العام الحالي كما وعدت من قبل جانيت يلين.

وأوضح أن الذهب يسير من الناحية الفنية في نطاق متذبذب يميل للصعود إلى مستويات 1230 دولاراً، مشيراً إلى أن تجاوز المستوى السابق يعني الاتجاه على الفور لمستوى 1250 دولاراً.