

في 18 من قطاعات الأعمال بالدولة

«سيرفيس هيرو»: مؤشر رضا العملاء يسجل 76.6 نقطة من أصل مئة

♦ فائق أبو غزالة: العملاء في الكويت لا يقبلون بأقل من أعلى مستويات التميز بالخدمة

♦ المقاهي تصدرت الترتيب وتذليل مزودو خدمة الإنترنت (ISPs) القائمة برصيد 67 نقطة

المستخدمين لديهم بما يتماشى مع معايير الخدمة الثمانية التي نعتمدها لتحسين درجة ولاء العملاء وزيادة نمو الأعمال والأداء المالي وزيادة مساهمتهم في الاقتصاد الدولة.

وأضافت أبو غزالة: «أظهر قطاع المقاهي مستوى مستمرا من الأداء، وإذا استمرت في تقديم خدمات عالية الجودة، والتي تقوم بتنفيذها فرق عمل مضيافة وبشكل سريع، فضلاً عن التعامل مع الشكاوى بفعالية، فسيستمر هذا القطاع الحيوي في قيادة القطاعات الأخرى وتمهيد الطريق للتوسع السريع في المقاهي المحلية في الكويت، إلى جانب انتشار تطبيقات طلب القهوة والمنتجات عبر الإنترنت، وعلى النقيض من ذلك، يحتاج مزودو خدمات الإنترنت إلى تدريب موظفيهم على معالجة الشكاوى بشكل أكثر فعالية، وتحسين سرعة القيام بذلك بطريقة تلي توقعات رضا عملائهم. قد يؤدي إهمال هذه الجوانب بشكل مستمر إلى العزوف عن التعامل مع العلامات التجارية لمقدمي خدمات الإنترنت التقليديين من الذين لا يتمكنون إلى شركات تشغيل الهاتف المحمول، وهو توجه بدأنا نشهده بالفعل».

درجة رضا العملاء بشكل عام عن القطاع. يتم استخدام خدمة الإنترنت بشكل يومي من قبل العملاء، وهو الأمر الذي أدى إلى الدرجات الأقل في الرضا الناتجة عن التفاعلات الزيارات لمزود الخدمة عند 60.6 نقطة للزيارات الأسبوعية، و56.3 نقطة للزيارات الشهرية. وإضافة إلى ذلك، فقد سجل هذا القطاع أيضاً أدنى درجة في التفاعل عبر الهاتف عند 55.6 نقطة، وهو ما يمثل 20 نقطة أقل من المتوسط في الكويت للمعاملات القائمة على الهاتف. وعلى الرغم من ذلك، فقد سجل مزودو خدمة الإنترنت أعلى درجة عند إجراء المعاملة الأخيرة عبر الإنترنت مقارنة بالتفاعلات الزيارات، والتي بلغت 74.4 نقطة.

وتعليقاً على هذه النتائج، قالت فائق أبو غزالة، رئيسة شركة سيرفيس هيرو: «لا يقبل العملاء في الكويت بأقل من أعلى مستويات التميز في الخدمة من مؤسسات المجزأة ومقدمي الخدمات والشركات، والذين يعجزون في كثير من الأحيان في تلبية توقعاتهم. من خلال مؤشراتنا الخاص برضا العملاء، فنحن نوفر للمستهلكين منصة مميزة للتعبير عن آرائهم، وبالتالي مساعدة الشركات على تحسين تجارب



الإنترنت دون توقعات العملاء بنسبة كبيرة بلغت 15.2 نقطة مقارنة بمتوسط المؤشر العام. وتظهر هذه النتائج أن العقبة الرئيسية التي حالت دون تحقيق هذا القطاع لرضا العملاء تكمن في حصوله على تصنيف «ضعيف» (Unheroic) فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى عند 56.5 نقطة، وذلك نتيجة لعدم تقديم الحد الأدنى من مستوى الخدمة فيما يتعلق بمعالجة المشاكل والشكاوى بسرعة وفعالية عند حدوثها. وقد ساهم الأداء غير المرضي في ثلاثة مؤشرات للخدمة، وهي السرعة (65.8)، وجودة المنتج (71)، وسلوك الموظفين (73.5) في الانخفاض الكبير في

عالية جداً تصل إلى 88.7 نقطة للزيارات الأسبوعية، الأمر الذي يدل على نجاحه في بناء ولاء العملاء. ويظهر المؤشر أن النتائج الواعدة التي حققها قطاع المقاهي ما هي إلا ترجمة فعلية لتركيبة هذا القطاع على العنصر التي تقود إلى رضا العملاء بشكل مستدام. وأحرز هذا القطاع أعلى الدرجات في أربعة معايير جوهرية للخدمة تتسم بأهمية بالغة لدى العملاء، وهي سلوك الموظفين (84.7)، وجودة المنتج (83.6)، وسرعة تقديم الخدمة (84.8)، والنقطة بالمنتج (84.8). ومن ناحية أخرى، وبرصيد من النقاط بلغ 67 نقطة، جاء أداء قطاع مزودو خدمة

60 نقطة، وهو الحد الأدنى لما يتوقعه المستخدمون، والذي يندرج ضمن تصنيف «ضعيف» (Bland). لطالما كان قطاع المقاهي قادراً على تلبية احتياجات العملاء، حيث كان مستوى الرضا العام عنها دون توقعاتهم بـ 1.9 نقطة فقط. وقد سجل هذا القطاع تحسناً بلغ 4.8 نقطة مقارنة بنفس الفترة من عام 2018، والأهم من ذلك، أنه قد سجل أعلى درجة فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى في جميع القطاعات الـ 18 المدرجة في مؤشر رضا العملاء. لبيغ برصيد 85.5 نقطة. كما سجل هذا القطاع أيضاً أعلى مستوى من رضا العملاء داخل المتجر بواقع 84.5 نقطة، فضلاً عن نتيجة

كشفت سيرفيس هيرو، المؤشر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء والذي يتخذ من الكويت مقراً له، عن نتائج النصف الأول من العام 2019، عن تسجيل المعدل الإجمالي لرضا العملاء 76.6 نقطة من أصل 100 نقطة في 18 من قطاعات الأعمال في الدولة. ومع مجموع نقاط بلغ 83.9 نقطة، وزيادة 7.8 نقطة عن متوسط مستوى الرضا في الكويت، فقد تصدرت المقاهي الترتيب ضمن نتائج الدراسة، في الوقت الذي تذيّل فيه مزودو خدمة الإنترنت (ISPs) القائمة برصيد 67 نقطة.

هذا وقد أظهر المؤشر، والذي جاءت نتائجه بناءً على 9,836 تقييماً معتمداً للعملاء، أن أي من القطاعات لم تستوفِ معايير «الخدمة المذهلة» (Incredible Service)، والتي تتطلب تسجيل 90 نقطة وما فوق لتدرج في التصنيف «بطولي» (Heroic)، حيث جاءت غالبية القطاعات ضمن التصنيف «عادي» (Ordinary) مع مستوى متوسط من الخدمة. وفي الوقت الذي حصلت فيه المقاهي، ومجلات الملايس، والمطاعم غير الرسمية، ووكالات السيارات الجديدة، والمطاعم الفاخرة على تصنيف «جيد» (Good)، وذلك لتقديمها الخدمة وفقاً لرغبة العملاء، فقد حصلت محلات السوبر ماركت، والأثاث المنزلي، ومطاعم الوجبات السريعة، والعلامات التجارية المحلية، والبنوك الإسلامية، والبنوك التجارية، وشركات الطيران الإقليمية، والنوادي الصحية، والأكترينيات، وصيانة السيارات، والمستشفيات الخاصة، على نقاط تراوحت ما بين 70 و80 نقطة لتندرج ضمن تصنيف «عادي» (Ordinary)، في حين جاءت شركات الاتصالات المتنقلة ومزودو خدمات الإنترنت بوصفها القطاعات الأقل حصداً للنقاط، والتي أحرزت أقل من

«برقان» يفتتح فرعاً جديداً في مدينة صباح الأحمد البحرية بمنطقة الخيران



جانب من الافتتاح

البنك مسيرة نموه وتطوره والتزامه باستراتيجية قوية، حيث يعد فرع الخيران الخامس في محافظة الأحمد، وهذا دليل على نجاحنا في تحقيق التوسع بشبكة فرعاً من أجل تلبية الاحتياجات المصرفية لقاعدة عملائنا المتنامية، وذلك عبر تسهيل وصولهم إلى خدماتنا المصرفية في جميع أنحاء البلاد، إضافة إلى توفير أفضل مستوى من خدمة العملاء لكل أفراد المجتمع. ونحن دائماً نحرص على مواكبة المستجدات العالمية في الصناعة المصرفية والوفاء باستحقاقات الرغبة السامية بتحويل الكويت إلى مركز مالي وتجاري عالمي في إطار رؤية «الكويت 2035».

افتتاح فروع عديدة للبنوك الكويتية والعالمية في دولة الكويت إجمالاً وعلى أرض محافظة الأحمد على وجه التحديد وفي المناطق السكنية الجديدة كمدينة صباح الأحمد على نحو خاص، يعزز منظومة الخدمات المصرفية والمالية في المحافظات للوفاء بالاحتياجات المصرفية المتنامية للمواطنين والمقيمين، متوجهاً بالشكر إلى رئيس مجلس إدارة ومنسوبي بنك برقان على الجهود المبذولة لانجاز هذا الفرع، متمنياً التوفيق لهم ولكل البنوك الكويتية في مواكبة مستجدات الصناعة المصرفية. وقال رئيس مجلس إدارة بنك برقان، السيد ماجد عيسى العجيل: «يواصل

لتعزيز حضوره والوصول بخدماته إلى المزيد من العملاء في كافة مناطق الكويت، مشيداً بحرص إدارة البنك على توفير الخدمات والمنتجات الجديدة التي يطررها البنك لعملائه، معرباً عن سعادته بلوغ عدد فروع البنك محلياً إلى 30 فرعاً و165 فرعاً على مستوى الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والتطلع إلى المزيد من الفروع للبنك، ومختلف البنوك المحلية والدولية وشركات الصرافة على أرض محافظة الأحمد ذات الخصوصية والمقومات الاقتصادية والتجارية والسياحية المعروفة، بحكم المساحة الكبيرة والكثافة السكانية والمدن الجديدة التي تضمها، وأكد محافظ الأحمد أن أهمية توالي

أعلن بنك برقان عن افتتاح فرع الكائن في مدينة صباح الأحمد البحرية تحديداً في منطقة «الخيران» تحت رعاية محافظ الأحمد الشيخ فواز الخالد الحمد الصباح. وقد حرص بنك برقان على تواجده في الخيران لإيمانه بالوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء، حيث تعتبر منطقة الخيران واحد من أكثر وجهات الترفيه في الكويت. كما يعد الفرع الجديد ملائماً لاستقبال واستيعاب العملاء المقيمين في منطقة الخيران والمناطق المحيطة بها. وافتتاح الفرع الجديد في منطقة الخيران، أصبح عدد فروع مجموعة بنك برقان 30 فرعاً في الكويت، و165 فرعاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وذلك في إطار استراتيجيته الهادفة إلى توسيع مجموعة خدماته ومنتجاته المصرفية، محلياً وعالمياً.

حضر حفل الافتتاح الرسمي للفرع الجديد في منطقة الخيران يوم الخميس 1 أغسطس 2019، كل من محافظ الأحمد الشيخ فواز الخالد الحمد الصباح، رئيس مجلس إدارة بنك برقان ماجد عيسى العجيل، والرئيس التنفيذي راشد النهيق، وإلهام الصالح رئيس الفروع، بالإضافة إلى كبار المدراء والمسؤولين في محافظة الأحمد وبنك برقان.

وقد تم تجهيز الفرع الجديد بأحدث التقنيات لتلبية احتياجات عملاء البنك من الثلاثاء إلى السبت، بدءاً من الساعة 10 صباحاً وحتى الساعة 5 عصراً. وبهذه المناسبة أعرب محافظ الأحمد الشيخ فواز الخالد الحمد الصباح عن تفاؤله بالمؤشرات الإيجابية التي شهدتها الاقتصاد الكويتي مؤخراً، وتحسن بيئة الاستثمار في البلاد بوجه عام، مما يسهم في تحقيق رؤية الكويت 2035، منوهاً إلى أهمية القطاع المصرفي والدور المحوري به كركيزة أساسية لتحقيق نهضة اقتصادية وتنموية في البلاد. وثنم الخالد جهود بنك برقان

«وربة»: 5 رابحين بسحوبات «السنبلة» الأسبوعية



أعلن بنك وربة سحب السنبلة الأسبوعية التاسعة والعشرون: هذا وقد تم الإعلان عن الفائزين الخمسة بحضور ممثل عن وزارة التجارة والصناعة وموظفي بنك وربة.

وبالنسبة للعملاء الذين حافظهم الحظ خلال سحب السنبلة التاسع والعشرون، فقد توج 5 رابحين من عملاء بنك وربة حصل كل منهم على 1000 دينار كويتي وهم: مشاري عبد الهادي محمد الشمري، فهد سالم شجاع العجمي، زهراء محمد رمضان حسين، ريان حمد عبد الواحد الزيد، وسلمان محمد سلمان ملا على. والجدير بالذكر أنه ولأول مره تم إضافة حساب السنبلة للأطفال إلى سحب السنبلة وهو حساب توفير للأطفال يتميز بعوائد تنافسية وسحوبات شهرية على جوائز مبتكرة للصغار وقد توج 3 فائزين هذا الشهر، الراجعة الأولى برحلة شاملة أفراد الأسرة والإقامة في فندق La Pita الكائن في دبي بارنس ريم محمد مبارك الدوسري، والرابع بالجائزة الثانية هي

«أولى» تعيد افتتاح محطة مخرج المطار بجلبها الجديدة



إحدى محطات الأولى

أعلنت الشركة الأولى للتسويق المحلي للوقود عن افتتاح محطاتها عند مخرج المطار، بعد العمل على تطوير البنية التحتية والخارجية فيها ورفع الكفاءة ومستوى السلامة البيئية عبر تركيب نظام استخراج الأبخرة المطابقة للمواصفات العالمية. وحول الموضوع تحدث م. عادل محمد العوضي الرئيس التنفيذي للشركة الأولى للتسويق المحلي للوقود قائلاً: إننا في «الأولى للوقود» حرصون دائماً على تمييز عملائنا بما نقدمه لهم من أفضل وأجود الخدمات ذات القيمة المضافة وإننا مستمرون بالعمل لتطوير كل محطات الوقود لخدمة العملاء الكرام.

وأكد العوضي أن «الأولى للوقود» تسعى لترتيب هذا النظام المتطور بجميع محطاتها لتزويد بنود خطتها التطويرية الاستراتيجية مشيراً إلى أن محطة الرقعي الواقعة على الدائري الرابع سوف تخضع قريباً إلى أعمال تطويرية وترتيب النظام الجديد فيها بالإضافة إلى الخدمات والمرافق الجديدة بالإضافة إلى إغلاق منطقة التزود بالوقود بمحطة الديزل الشعبية ولمدة شهر وذلك لإضافة منتج الديزل مع الإبقاء على عمل باقي الخدمات (السوق المركزي - المطعم) بشكل طبيعي.

«زين» تطلق عرض إنترنت التجوال لعملائها الحجاج مجاناً



أعلنت زين عن إطلاقها لخدمة العرض إنترنت التجوال لعملائها المسافرين ل أداء فريضة الحج هذا العام، والذي يُتيح لهم إمكانية استخدام إنترنت التجوال لباقات الدفع الأجل والمسبق (eeZee) مجاناً أثناء تواجدهم في مناطق مناسك الحج بالملكة العربية السعودية. وذكرت الشركة في بيان صحفي أن إطلاقها لهذا العرض المميز سنوياً في موسم الحج من كل عام يأتي كمساهمة منها في إبقاء عملائها المسافرين إلى الأراضي المقدسة على اتصال دائم مع أقاربهم وأحبائهم بشكل مجاني أثناء تواجدهم فريضة الحج ومن غير أي تكاليف إضافية من جانبهم، حيث دائماً ما تحرص زين على أن تكون على مقربة من زوار بيت الله الحرام كل عام من خلال هذه المبادرة التي تنبع من حرصها على مشاركتهم المشاعر الإيمانية.

وبينت زين أن عرض إنترنت التجوال يُتيح للعملاء الدفع الأجل استخدام نفس سعة الإنترنت الخاصة بباقاتهم المحلية مجاناً، كما يُتيح للعملاء الدفع المسبق (eeZee) الحصول على 2 جيجابايت مجاناً، وفي حال تجاوز عميل الدفع المسبق سعة الإنترنت المحددة أثناء هذه المدة، سيتم تجديد السعة من جديد مجاناً ومن غير أي تكلفة إضافية، ويسري العرض خلال فترة تواجدهم في مناطق مناسك الحج في مكة المكرمة والمدنية المنورة أثناء فترة موسم الحج. وأضافت الشركة أنه ما على العميل إلا اختيار شبكة زين السعودية (Zain KSA) فور وصوله إلى المملكة العربية السعودية وتفعيل خدمة إنترنت التجوال عن طريق إرسال DATA ON إلى الرقم 99990. ويبدأ العرض من تاريخ 1 أغسطس ويستمر إلى تاريخ 15 أغسطس. وأكدت زين أنها تحرص على تقديم أفضل العروض والمبادرات التي تتقابل مع طموحات ورغبات عملائها، حيث تعتبر زين نفسها شريكاً رئيسياً للمجتمع الذي تعمل فيه، وهي بذلك تحقق المشاركة الفعالة وتُقدّم قيمة مضافة للمجتمع.