

خلال النصف الأول من 2019

مؤشر «سيرفس هيرو» يسجل 76.1 نقطة في المستوى الإجمالي لرضا العملاء في الكويت

هذه الجوانب بشكل مستمر إلى العزوف عن التعامل مع العلامات التجارية لمقدمي خدمات الإنترنت التقليديين من الذين لا ينتمون إلى شركات تشغيل الهاتف المحمول، وهو توجه بدأنا نشهده بالفعل".

ويتم قياس كل قطاع مقابل ثمانية معايير للخدمة وهي الثقة بالمنتج، والسرعة، وجودة المنتج، سلوك الموظفين، والسعر، مقابل القيمة، والموقع، ومركز الاتصال، والموقع الإلكتروني، ويجري تقييم هذه المعايير على أساس ما قبل تجربة العميل وما بعدها بهدف معرفة الفرق بين توقعات العميل للخدمة التي يتلقاها ومستوى الرضا الفعلي عن الخدمة المقدمة إليه.

يتبع مؤشر سيرفس هيرو بروتوكولات «إيزومار» المنظمة الأوروبية الرائدة في إرساء معايير البحوث السوقية، ويتولى الإشراف عليه مجلس استشاري مستقل من أعضائه مدير البحوث لدى المؤشر الأمريكي لرضا العملاء، بالإضافة إلى أعضاء مستقلين وأكاديميين من جامعات خاصة رائدة في الكويت ودولة الإمارات العربية المتحدة وشركات مرموقة أخرى، مثل مجموعة بوسطن الاستشارية، وشركة نور للاستثمار.

الخدمات والشركات، والذين يعجزون في كثير من الأحيان في تلبية توقعاتهم. من خلال مؤشرنا الخاص برضا العملاء، فنحن نوفر للمستهلكين منصة مميزة للتعبير عن آرائهم، وبالتالي مساعدة الشركات على تحسين تجارب المستخدمين لديهم بما يتماشى مع معايير الخدمة المتميزة التي نعتمدتها لتحسين درجة ولاء العملاء وزيادة نمو الأعمال والأداء المالي وزيادة مساهمتهم في اقتصاد الدولة".

وأضافت أبو غزالة: "أظهر قطاع المقاهي مستوى مستمرا من الأداء، وإذا استمرت في تقديم خدمات عالية الجودة، والتي تقوم بتنفيذها فرق عمل مضيافة ويشكل سريع، فضلا 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



عائش أبو غزالة

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 مزود خدمة الإنترنت أعلى درجة عند إجراء المعاملة الأخيرة عبر الإنترنت مقارنة بالتفاعلات عبر الإنترنت، والتي بلغت 74.4 نقطة. وتعليقا على هذه النتائج، قالت فانتن أبو غزالة، رئيسة شركة سيرفس هيرو: "لا يقلل العملاء في الكويت بأقل من أعلى مستويات التميز في الخدمة من مؤسسات التجزئة ومقدمي

في ثلاثة مؤشرات للخدمة، وهي السرعة (65.8)، وجودة المنتج (71)، وسلوك الموظفين (73.5) في الانخفاض الكبير في 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 لمزودي الخدمة عند 60.6 نقطة للزيارات الأسبوعية، و56.3 نقطة للزيارات الشهرية. وإضافة إلى ذلك، فقد سجل هذا القطاع أيضا أدنى درجة في التفاعل

نقطة، جاء أداء قطاع مزودي خدمة 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 وقطع عند حدوثها. وقد ساهم الأداء غير المرضي

المقاهي تحتل المركز الأول في مؤشر رضا العملاء بينما يتذيل مزودو خدمة الإنترنت القائمة

داخل المتجر بواقع 84.5 نقطة، فضلا عن نتيجة عالية جدا تصل إلى 88.7 نقطة للزيارات الأسبوعية، الأمر الذي يدل على نجاحه في بناء ولاء العملاء. ويظهر بشكل رئيسي على العناصر التي حققها قطاع المقاهي ما هي إلى ترجمة فعلية لتربكته بشكل رئيسي على العناصر 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)، والثقة بالمنتج (84.8). ويرصيد من النقاط بلغ 67

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، والإلكترونيات، وصيانة السيارات، والمستشفيات الخاصة، على نقاط تراوحت ما بين 70 و80 نقطة لتتدرج ضمن تصنيف "عادي" (Ordinary). في حين جاءت شركات الاتصالات المتنقلة ومزودي خدمات الإنترنت بوصفها القطاعات الأقل حصداً للنقاط، والتي أحرزت أقل من 60 نقطة، وهو الحد الأدنى لما يتوقعه المستخدمون، والذي يندرج ضمن تصنيف "ضعيف" (Bland).

لطالما كان قطاع المقاهي قادرا على تلبية احتياجات العملاء، حيث كان مستوى الرضا العام عنها دون توقعاتهم بـ 1.9 نقطة فقط. وقد سجل هذا القطاع تحسنا بلغ 4.8 نقطة مقارنة بنفس الفترة من عام 2018، والأهم من ذلك، أنه قد سجل أعلى درجة فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى من بين جميع القطاعات الـ 18 للدرجة في مؤشر رضا العملاء. ليبلغ رصيده 85.5 نقطة. كما سجل هذا القطاع أيضا أعلى مستوى من رضا العملاء

كشفت سيرفس 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. وبمجموع نقاط بلغ 83.9 نقطة، ويزيادة 7.8 نقطة عن متوسط مستوى الرضا في الكويت، فقد تصدرت المقاهي الترتيب ضمن نتائج الدراسة، في الوقت الذي تذي في مزود خدمة الإنترنت (ISPs) القائمة برصيد 67 نقطة.

هذا وقد أظهر المؤشر، والذي جاءت نتائج بناء على 9,836 تقييماً معتمداً للعمالء، أن أي من القطاعات لم تستوفي معايير الخدمة المذهلة (Incredible Service)، والتي تتطلب تسجيل 90 نقطة وما فوق لتسدرج في التصنيف "بطولي" (Heroic)، حيث جاءت غالبية القطاعات ضمن التصنيف "عادي" (Ordinary) مع مستوى متوسط من الخدمة. وفي الوقت الذي حصلت فيه المقاهي، ومحلات الملابس، والمطاعم غير الرسمية، ووكالات السيارات الجديدة، والمطاعم الفاخرة على تصنيف "جيد" (Good)، وذلك لتفديهمها الخدمة

البنك يوسع شبكة فروع له إلى 30 فرعاً في الكويت

«برقان» يفتتح فرعاً جديداً في «صباح الأحمد البحرية»



جانب من حفل تزيين الافتتاح

أعلن بنك برقان عن افتتاح فرعته الثامن 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.

وبافتتاح الفرع الجديد في منطقة الخيران، أصبح عدد فروع مجموعة بنك برقان 30 فرعاً في الكويت، و165 فرعاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 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 و الرئيس التنفيذي - الكويت - راند الهليلق وإليهم الصباح رئيس الفروع، بالإضافة إلى كبار المدراء والمسؤولين في محافظة الأحمد و بنك برقان.

وقد تم تجهيز الفرع الجديد بأحدث التقنيات لتلبية احتياجات عملاء البنك من الخدمات إلى السبت، بدءاً من الساعة 10 صباحاً وحتى الساعة 5 عصرًا.

ويهدف التأسيس أعرب محافظ الأحمد الشيخ فواز الخالد الحمد الصباح عن تفاوله بالمشروعات الإيجابية التي يشهدها الاقتصاد الكويتي مؤخراً، وتحسن بيئة الاستثمار في البلاد بوجه عام، مما يساهم في تحقيق رؤية الكويت 2035، منوهاً إلى أهمية القطاع المصرفي والدور المنوط به كركيزة أساسية لتحقيق نهضة اقتصادية وتنموية في البلاد.

وتمن الخالد جهود بنك برقان لتعزيز حضوره والوصول بخدماته إلى المزيد من العملاء في كافة مناطق الكويت، مشيداً بحرص إدارة البنك على توفير الخدمات والمنتجات الجديدة التي

يطرحها البنك لعملائه، معرباً عن سعاده تلبي عدد فروع البنك محلياً إلى 30 فرعاً و165 فرعاً على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والتطلع إلى المزيد من الفروع للبنك، ومختلف البنوك المحلية والدولية وشركات المصارف على أرض محافظة الأحمد ذات الخصوصية والمستويات الاقتصادية والتجارية والسياحية المعروفة، بحكم المساحة الكبيرة والكثافة السكانية والمدن الجديدة التي تضمها.

وأكد محافظ الأحمد أن أهمية توالي افتتاح فروع عديدة للبنوك الكويتية والعالمية في دولة الكويت أجلاً وعلى أرض

محافظة الأحمد على وجه التحديد وفي المناطق السكنية الجديدة كمدينة صباح الأحمد على نحو خاص، معززاً منظومة شبكة فروعنا من أجل تلبية الاحتياجات المصرفية للقاعدة عملائنا المتنامية للمواطنين والمقيمين، متوجهاً بالشكر إلى رئيس مجلس إدارة ومنسوبي بنك برقان على الجهود المبذولة لإنجاز هذا الفرع، متمنياً التوفيق لهم ولكل البنوك الكويتية في مواصلة مسجدهم الصاعدة المصرفية.

وقال رئيس مجلس إدارة بنك برقان، السيد ماجد عيسى العجيل: "بواصل البنك مسيرة نموه وتطوره والتزامه

بنك وربة يعلن عن أسماء الراحين الـ 5 بسحوبات «السنبلة» الأسبوعية

دينار كويتي، وأربعة راحين بسيارات Land Cruiser VXR، ولتح العملاء المزيد من القرض للمريح، قام بنك وربة بزيادة الجوائز بسحب الـ Mega Draw الأخير لعام 2019 بالإضافة لسيارتي لاند كروز من نفس الفئة.

وأما فيما يتعلق بقرص الريج، فيحق لكل عميل فرصة لدخول السحب مقابل كل 10 دينار في الحساب، وهذا يقدم بنك وربة حلاً استثمارياً آخر باسم وديعة السنبلة التي تعد المودعين بعوائد متوقعة تصل إلى 3.5% وقرص ريج في سحوبات السنبلة طوال فترة الاستثمار. والجدير بالذكر أن بنك وربة أطلق أحدث حلوله المصرفية Customer Onboarding وفق بخود استراتيجيته الخمسية الطموحة التي تمكن غير عملاء بنك وربة بالتقدم بطلب فتح حساب السنبلة بطريقة إلكترونية سهلة عبر موقع البنك الإلكتروني دون الحاجة لزيارة أي فروع البنك، وفي غضون خمسة دقائق فقط - من خلال النظام الآلي الجديد الذي يستخدمه لتطبيق هذه الخدمة - يتقدم به في القطاع المصرفي الكويتي - سيتمكن العملاء الجدد من استكمال طلب فتح حساب السنبلة في أي وقت وأي مكان.

العجمي، وهي عبارة عن إشراك ستة في نادي فلكس والفائز الثالث عمر أحمد عادل العوضي بإشراك لمدة ستة في أحد النوادي المشاركة.

يمثل حساب السنبلة الخيار الأمثل للأفراد الراغبين بتوفير الأموال وتحقيق عوائد مالية ثابتة على أرصدهم في الوقت نفسه بالإضافة إلى فرصة للفوز بجوائز نقدية طوال العام. وتماشياً مع رغبته بتطوير وتحديث خدماته وحلوله المصرفية بما يتوافق مع تحقيق المصلحة والقائدة الأكبر لعملائه ونظراً لتنامي قاعدة عملائه والتجاوب الكبير الذي لقاه الحساب، يعد بنك وربة إطلاق حساب "السنبلة" حملة جديدة ومتطورة في 2019 تطوي في ثنائيا جوائز نقدية وعينية أكبر، حيث قام بتعديل وتيرة السحوبات والقيمة الإجمالية للجوائز النقدية والعينية التي يحصل عليها العملاء لتصل إلى أكثر من مليون دينار كويتي. يستمر البنك بالسحوبات الأسبوعية على خمسة راحين 1000 دينار (Mega Draws) التي تقام كل ربيع سنة لتكثف من خمسة راحين، ويكون من نصيب الرابع الأول 100 ألف

أعلن بنك وربة -البنك الأفضل في الخدمات المصرفية لقطاع الشركات والخدمات المصرفية لقطاع الاستثمار في دولة الكويت - عن سحب السنبلة الأسبوعي التاسع والعشرون، 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 راحين من عملاء بنك وربة حصل كل منهم على 1000 دينار كويتي وهم: عشاري عبد الهادي محمد الشمري، فهد سالم شجاع العجمي، زهراء محمد رمضان حسين، ريان محمد عبدالواحد الزيد، وسلمان محمد سلمان ملا علي. والجدير بالذكر أنه لأول مرة تم إضافة حساب السنبلة للأطفال إلى سحوبات السنبلة وهو حساب توفير للأطفال يتميز بعوائد تنافسية وسحوبات شهرية على جوائز مبتكرة للصغار. وقد توج 3 فائزين هذا الشهر، الراححة الأولى لرحلة شاملة أفراد الأسرة والإقامة في فندق La Pita الكائن في دبي باركس ريم محمد مبارك النوسري، والرابع بالجائزة الثانية هي هيا ناصر عبدالله الخنجر الكويت 2035.

«جميرا المسيلة» يطلق «برانش» عيد الأضحى

في فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة. وبعد الاستمتاع بالبرانش اللذيذة، يمكن للضيوف استعادة حيويهم ونشاطهم بغشاء وقت لا مثيل له في تاليس سيا والذي يوفر أفخم أنواع اللعاجات، وتجربة علاجية بطابع عربي تعزز الراحة والاسترخاء خلال عطلة العيد. ويستمتع الضيوف أثناء حصولهم على العلاج المين بتناول كوب من الشاي اللذيذ للإحساس بالراحة واستعادة نشاطهم البدني وتعزيز سعادتهم.

المبارك مناسبة مثالية للقاء أفراد الأسرة والأصدقاء والاستمتاع بصحبته. لذلك يسعدنا إطلاق هذه العروض المجزية والحصرية لعملائنا لشارحهم احتفالات عيد الأضحى المبارك. وتتطلع فيما لهذه الأيام المباركة ونفتي للجمع أياماً سعيدة ومميزة. ونحن على لقا بان عرض البرانش الاستثنائي في الفندق سيليبي اذواق أفراد العائلات، وسيستطع الزوار لخوض هذه التجربة الفريدة والإقامة السعيدة

وقد حرص المانسون في الفندق على تصميم عرض حجوزات الغرف لساكن دول مجلس التعاون الخليجي الذي يتضمن إقامة تشمل بوفيه فلور مجاني إلى جانب مجموعة واسعة من المزايا الأخرى بما في ذلك اتصال عالي السرعة بالإنترنت ودخول مجاني إلى النادي الصحي ومنطقة حوض السباحة. وفي هذا الزوار من تدليل أحاسيسهم في إدارة المبيعات والتسويق في فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة: "يعتبر عيد الأضحى

عشاء فاخر في مطعم "سولت" الحائز على جائزة أفضل مطعم للمأكولات البحرية وأفضل مطعم ذات أجواء رومانية، خلال حفل توزيع جوائز للتجعات والمطاعم الفاخرة، وبالنسبة للراحين بالاسترخاء والاستمتاع بغسل الصيف يمكنهم تناول خيارات متنوعة من المأكولات الخفيفة في مطعم "مينت". ويتمكن الزوار من تدليل أحاسيسهم في مرافق الفندق الفاخرة والمصممة لتعزيز راحتهم. عبر الاسترخاء في غرفة القسيحة.

الشهي المأكولات في برانش عيد الأضحى الذي يستمر لمدة ثلاثة أيام، يستمتع فيها الزائفة بمجموعة متنوعة من الأطعمة التي تضم أطباقاً تقليدية وعالمية ومحطات الطهي الحية وبوفيه خاص للأطفال. وباعتباره وجهة عائلية بامتياز، يوجه فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة تركيزه على الأطفال، حيث يوفر لهم مجموعة من الأنشطة الممتعة. ويمكن لعشاق النكهات الفريدة والتوابل لتجربة مأكولات متنوعة الاستمتاع بتناول

بمناسبة حلول عيد الأضحى المبارك، يدعو فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة، الوجهة الفخيلة الأكثر فخامة في الكويت، جميع ضيوفه للاستمتاع بتناول الشهي الأطباق المعبودة خصوصاً لبرانش العيد، ويعدهم باوقات مفعمة بالبهجة والسرور بصحبة أفراد الأسرة والأصدقاء مع طيف من العروض الحصرية التي تضي من مزيداً من التميز على هذه الفترة الاستثنائية من العام. ويقدّم فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة

بمناسبة حلول عيد الأضحى المبارك، يدعو فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة، الوجهة الفخيلة الأكثر فخامة في الكويت، جميع ضيوفه للاستمتاع بتناول الشهي الأطباق المعبودة خصوصاً لبرانش العيد، ويعدهم باوقات مفعمة بالبهجة والسرور بصحبة أفراد الأسرة والأصدقاء مع طيف من العروض الحصرية التي تضي من مزيداً من التميز على هذه الفترة الاستثنائية من العام. ويقدّم فندق ومنتج جميرا شاطئ المسيلة