

«سيرفس هيرو» تعلن عن أسماء المرشحين لجوائز تقييم خدمات الزبائن 2015 في الكويت

دعاة المهرجان شركاء، بنجاحه في دورته الـ 17 Ooredoo شريكاً في برنامج «ألو فبراير» الإذاعي



محمد الدعاس

أعلنت سيرفس هيرو، المؤشر الوحيد في العالم العربي لقياس رضا العملاء الذي يعتمد 100 في المئة على أصوات المستهلكين عن أسماء الشركات الثلاث الأولى للترشيح للفوز بجوائز تقييم خدمات الزبائن في كل قطاع من القطاعات الستة عشر التي شملها استفتاء عام 2015، وذلك استناداً إلى آراء وردود المستهلكين خلال مرحلة جمع العنات والتقييم التي استمرت على مدار اثني عشر شهراً. وقد تم جمع 19.398 صوتاً في العينة الإحصائية استبعد منها 4.538 صوتاً بعد عملية تدقيق صارمة ليشقي 14.860 صوتاً استخدمت في عملية التقييم. وتم جمع معظم الأصوات إلكترونياً على موقع الشركة ومن خلال تطبيق الكروني خاص للهواتف الذكية.

وأجرى فريق سيرفس هيرو عمليات تدقيق مكثفة للجودة في إطار مرحلة «تقييم الدرجات وتحليل النتائج»، والتي تم خلالها التأكد من صحة الأصوات والمعلومات ومعالجتها لإعداد تقارير تحليلية شاملة ومفصلة لتحديد الشركات التي حصلت على أعلى تقييم في كل فئة. وبالنسبة للمشاركة في العينة الإحصائية الدقيقة، كانت نسبة 39 في المئة منهم في الفئة العمرية (30-39)، وكانت نسبة 72 في المئة منهم ذكورا ونسبة 53 في المئة منهم من خريجي الجامعات و34 في المئة منهم من الكويتيين و34 في المئة من العرب.

ويهدف التقييم قالت رئيسة سيرفس هيرو، فائز أبو غزالة: «تشير نتائج استفتاء 2015 إلى أن وكالات السيارات الجديدة والمقايي والطاعم غير الرسمية هي أقوى القطاعات الحائزة على أعلى نسبة رضا من العملاء، تليها قطاعات الأثاث المنزلي والملابس وخدمات السيارات. أما القطاعات التي سجلت أدنى مستويات قبول ورضا العملاء فهي المستشفيات الخاصة وشركات اتصالات الهواتف النقالة ومزودو خدمات الإنترنت».

ومن حيث معايير الخدمة، شال سلوك موظفي الشركة وموقعها أعلى الأصوات بينما ثالث قيمة المنتج بالنسبة للمستهلك.

بشار إلى أن الاستفتاء على مرشحي 2016 متاح حالياً لكل الراغبين على موقع الشركة للحدث HYPERLINK «http://www.servicehero.com» أو عبر www.servicehero.com

فيس بوك وعلى تطبيق سيرفس هيرو على أجهزة الهواتف الذكية. والاستفتاء متاح طوال العام لمنح الجميع التمتع من الوقت للمشاركة الإيجابية والتعبير عن آرائهم حول المنتجات التي يقومون بشرائها أو الخدمات التي يتلقونها.

ويتم التقييم على ثماني معايير هي: الثقة بالمنتج، السرعة، جودة المنتج، كفاءة الموظفين وسلوكهم، القيمة بالنسبة للمستهلك، وجودة الخدمات المقدمة في مركز الاتصال، الهاتف والوقوع الإلكتروني، ويتم تقييم تلك المعايير وفقاً لتجربة المستهلكين قبل وبعد استخدام المنتج أو الحصول على الخدمة لبيان توقعات العملاء ومدى رضاهم بعد التجربة العملية.

ويتبع مؤشر سيرفس هيرو وبنوكولات إيزومار، المنظمة الأوروبية الرائدة في استطلاعات الرأي والدراسات التسويقية. ويهدف المؤشر إلى جمع عينة قوية تزيد عن 10.000 تقييم مدقق يمثل المجموعات الديمغرافية الرئيسية. ويتم جمع التقييمات بشكل رئيسي على الإنترنت حيث يتم توجيه 20 سؤالاً للمستهلك يجب عليها على سلم من 1 إلى 10. ويستخدم المؤشر عمليات رئيسية لتدقيق البيانات والتحقق من صحتها قبل الإبلاغ عنها وذلك لضمان نزاهتها. ويتم التصديق على جميع النتائج والتحقق منها من قبل مؤشر رضا العملاء الأمريكي الشهير، وهو شريك سيرفس هيرو في العالم العربي. ويشرف على الاستفتاء مجلس استشاري مستقل يتألف من الجامعة الأمريكية في الكويت وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا والكلية الاسترالية في الكويت وكلية المجتمع الكويتية، إضافة إلى قادة أعمال كبار من مؤسسات رائدة من بينها مؤشر رضا العملاء الأمريكي ومجموعة بوسطن للاستشارات وشركة نور للاستثمار.



منال أبو غزالة

خلال حفل توزيع جوائز سيرفس هيرو السنوي الذي سيقام في 15 فبراير في فندق جي دبليو ماريوت، وأضافت أبو غزالة: «لدينا ثورت لنا الفرصة ونحن ندخل عامنا السادس في تقييم القطاع الخاص لدراسة وفهم رحلة المستهلكين من خلال تعبيرهم عن آراءهم عبر سيرفس هيرو. وأنا فخورة بالقول إنه استناداً إلى النتائج استطعنا أن نطور موقعنا الإلكتروني، أن رضا العملاء لم يتحقق بشكل كامل، حيث ظلت هناك فجوة كبيرة بين ما قاله المستهلكون أنهم توقعوه قبل تعاملهم مع المنتج ومستوى الرضا الذي عبروا عنه بعد تعاملهم مع المنتج».

وسيتم الإعلان عن المرشحين الفائزين والسرعة، وجودة الخدمات المقدمة في مركز الاتصال أدنى الأصوات.

وأضافت أبو غزالة قائلة: «خلال السنوات الست الماضية تحسنت معايير الخدمة في الكويت بنسبة 3 في المئة، ولكن بالمقارنة مع 2014 انخفض للعدل في الكويت قليلاً حيث بلغ 7.88 من 10، ما يعني انخفاضاً إجمالياً بنسبة 0.7 في المئة (كما هو موضح في الشكل أدناه)، كما أشارت النتائج إلى أن رضا العملاء لم يتحقق بشكل كامل، حيث ظلت هناك فجوة كبيرة بين ما قاله المستهلكون أنهم توقعوه قبل تعاملهم مع المنتج ومستوى الرضا الذي عبروا عنه بعد تعاملهم مع المنتج».

«سيلات غروب» تختار مجموعة جميرا لإدارة مشروع «مارينا جيت»



«جنرال إلكتريك للرعاية الصحية» مزوداً رئيساً للتقنيات في مشروع توسعة «مستشفى الأميري»

ويقول رافيل أسلام، الرئيس التنفيذي لمجموعة سيلات، «نتابع علامة جميرا ليفتح بشكل مثالي مع مشروع مارينا جيت من خلال توفير فرصة غير مسبوقة للسكان للمتعلم بتمت حياة فاحش في مرسى دبي. ومن خلال ما يحصل به المشروع من مزاي فريدة مثل الموقع المميز والفخامة وتمت الحداثة الرافقي، سيكون مارينا جيت أحد أبرز مشاريع مجتمع مرسى دبي النابض بالحياة».

وحاليا، تدير مجموعة جميرا 22 مشروع ضيافة على الصعيد العالمي، بضمنها جروفز هاوس للشقق الفندقية بإدارة جميرا ليفتح في لندن وسكان جميرا ليفتح بالمرکز التجاري العالمي، دبي، وتتمتع جميرا ليفتح بخبرة مرموقة للغاية في قطاع الضيافة تجمع ما بين الخصوصية والتراحة المنزلية مع خدمات فندقية فاخرة. ويجري تطوير مشروع جميرا ليفتح مارينا جيت حالياً، حيث من المتوقع افتتاحه في الربع الأخير من العام 2019.

جروب هي واحدة من أكبر شركات التطوير العقاري والاستثمار الخاصة في دول مجلس التعاون الخليجي، وخلال الأعوام الخمسة الماضية، قامت بتسليم أكثر من ثلاثة آلاف منزل، ويملك مشروع مارينا جيت إضافة مهمة لدبي التي تجري في الاستعدادات على قدم سباق لاستضافة معرض اكسبو 2020 فضلاً عن أنه يعزز مجموعة ناطحات السحاب والمباني الفاخرة بمنطقة مرسى دبي.

جيت، وظلما اقترن اسم جميرا مع الجودة العالية والتميز في تقديم الخدمات. من هنا حرص جميرا ليفتح على الوفاء بهذا الوعد في كافة المشاريع التي تقوم بإدارتها. وفي الحقيقة، يعتبر مارينا جيت من المشاريع البارزة التي تروقي للباحثين عن التمتع بتمت حياة مميزة فضلاً عن أنه يمثل إضافة مهمة لمجموعة جميرا في قطاع الضيافة العالمية. وتوجد الإشارة إلى إن سيلات يستفيد سكان مارينا جيت من شبكة النقل الممتازة، حيث يقع المشروع على مسافة قريبة جداً من الترام وشبكة المترو والتاكسي المائي.

وعن هذه الاتفاقية يعلق جيو دولويس، الرئيس والرئيس التنفيذي لمجموعة جميرا، «نحن فخورون لإبرام هذه الاتفاقية التي ستعمل على تسخير خبرة علامة جميرا ليفتح في قطاع الضيافة لخدمة مجتمع مارينا جيت، وسكان مارينا جيت من شأنه أن يرفع من شأنه على ساحة قريبة جداً من الترام وشبكة المترو والتاكسي المائي.

وعن هذه الاتفاقية يعلق جيو دولويس، الرئيس والرئيس التنفيذي لمجموعة جميرا، «نحن فخورون لإبرام هذه الاتفاقية التي ستعمل على تسخير خبرة علامة جميرا ليفتح في قطاع الضيافة لخدمة مجتمع مارينا جيت، وسكان مارينا جيت من شأنه أن يرفع من شأنه على ساحة قريبة جداً من الترام وشبكة المترو والتاكسي المائي.

لتحسين حركة المرور في دوار البدع «مشرف للتجارة والمقاولات» توقع عقداً بقيمة 13.99 مليون دينار من «الأشغال العامة»



تسليم المشروع إلى خطين عامين

أعلنت شركة مشرف للتجارة العامة والمقاولات وهي شركة مدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية عن توقيع عقد قيمته 13.99 مليون دينار مع وزارة الأشغال العامة لتوسيع وتحسين حركة المرور في دوار البدع الذي يشهد ازدحاماً في معظم الأوقات ويتأط في تدفق حركة المرور. ويعد هذا العقد (RA/222) واحداً من مشاريع وزارة الأشغال العامة العديدة والتي تهدف إلى تحسين وتطوير شبكة الطرق في البلاد.

ويهدف للمشروع الذي سيتم تنفيذه خلال العامين المقبلين إلى تسريع وتحسين الحركة المرورية في المنطقة من خلال إنشاء جسور علوية على المحاور الشمالية والجنوبية على طول الطرق الساحلية لكون عمل أي تغيير على حجم أو شكل دوار البدع يخلق أثاراً سلبية محتملة به.

وقال الرئيس التنفيذي لشركة مشرف كريس بريس: «على مدى العقود الأربعة الماضية كانت شركة مشرف شريكاً لوزارة الأشغال العامة في العديد من المشاريع حيث أنجزت أكثر من عشرين طريقاً حتى يومنا هذا نظراً للجودة والكفاءة والمهنية التي تمكننا من إنجاز المشاريع التي نلتزمها والتي جعلت الشركة جزءاً لا يتجزأ على طلب وزارة الداخلية. كما ستعمل بشكل وثيق مع وزارة الداخلية لتتبع الأمانيات والكابلات وأعمدة الإشارات من أجل إدارة ومراقبة حركة السير في المستقبل، فضلاً عن نقل كاميرات المراقبة الأمنية القائمة إلى أماكن جديدة.

يذكر أن هذا هو العقد الثاني الذي يتم منحه لشركة مشرف خلال الأشهر الأربعة الماضية حيث كانت شركة مشرف قد قدمت أقل سعر من ضمن تسعة مقاولين دوليين وحصلت على مناقصة MPW RA/238 بقيمة 82.8 مليون دينار لإنشاء طريق يمتد مسافة 40 كيلومتر بين ميناء عبدالله والوفرة لخدمة مدينتي صباح الأحمد وميناء عبدالله بما في ذلك المنطقة الصناعية للميناء، والساحل بالنقل للأمن من الجانب البحري، وترك جانباً