### على سبائك ذهبية وأراضٍ للمشترين والزوار

# «إكسبو سيتي» تعلن أسماء الفائزين في السحب خلال «المعرض الرمضاني للعقارات»

أعلنت شركة إكسبو سيتي لتنظيم المعارض والمؤتمرات عن إجراء السحب خلال المعرض الرمضاني للعقارات الكويتية والدولية «العروض الرمضانية الحصرية»، والذي عقد خلال الفترة من 13 إلى 16 يونيو، وفاز من المشترين خلال فترة المعرض بسبيكتين ذهب (مايسه فيصل الربيعان) والفائزة بالأرض (أميرة جواد القديحي) والفائزة بالأرض من الحضور (نوال عبدالله الرميحي)

وقال مدير القسم الفني والتسويق في الشركة عبدالله الشهابي إن الحملة الإعلانية لـ «إكسبو سيتي» والتي كانت في مقدمتها السحب خلال فترة المعرض على سبائك ذهبية اراض ليس فقط للمشترين بل حتى زوار المعرض كانت خطوة تسعى من خلالها إلى جذب الجمهور والتعرف على المشاريع المعروضة عن قرب.

وأكد الشهابي على نجاح فعاليات المعرض وتحقيق مبيعات متميزة للشركات المشاركة، ولاسيما الحضور المميز لفعاليات المعرض الرمضاني التي تقيمه الشركة سنويا.

جابر و الشهابي يتوسطان مندوب الوزارة خلال إجراء السحوبات

ولفت إلى أن «إكسبو سيتي» قدمت حملة تسويقية ضخمة وشملت اعلانات في جميع الصحف اليومية، وإعلانات الباصات، وكذلك القنوات التلفزيونية كما أن وسائل التواصل الإجتماعي والمشاهير المعروفين كان لهم نصيب من الحملة الإعلانية الضخمة.

وأكد الشهابي على أن المعرض الرمضاني للعقارات الكويتية والدولية استطاع ان يرسم ملامح جديدة في تسويق العقارات الكويتية والدولية من خلال أفضل العروض العقارية محليا وعالميا تم تقديمها من الشركات المشاركة بالإضافة إلى الاسعار المتميزة والعروض الفريدة من نوعها.

واختتم الشهابي « نسعى من خلال معارضنا أن نقدم كل ما هو جديد ومميز في عالم المعارض العقارية، ولاسيما ان نحقق احلام وطموح كل مستثمر عقاري ومواطن أو وافد لشراء عقاره سواء محليا او عالميا».

# «جولدن جيت» أقامت حفل إفطارها السنوي للعاملين في شركات المجموعة

اقامت مجموعة شركات «جولدن جيت» في فندق هوليداي ان السالمية حفل افطارها السنوي للعاملين في شركات المجموعة .

وقال معتزالسيسي رئيس مجلس إدارة المجموعة في تصريح صحافي : درجت المجموعة على اقامة حفل افطار سنوي لجميع العاملين في شركاتها ، ويأتي هذا الحفل كترجمة حقيقية لاهتمام إدارة المجموعة بالجانب الاجتماعي وتقوية الروابط بين العاملين فيها ، حيث يشعر الجميع بانهم ينتمون إلى عائلة كبيرة واحدة هي مجموعة شركات جولدن جيت.

ورحب السيسي بالعاملين في أحدث شركات المجموعة والتي تم افتتاحها مؤخرا «رويال جيت» المتخصصة في مجال الخدمات السياحية ، وقال : «رويال جيت» هي الوافد الجديد الذي ينضم لمجموعة شركاتنا التي تضم كذلك «لؤلؤة الخيران» و «هوليداي جيت» ، وسنفتتح قريبا ان شاءالله شركة رويال هوم.

وأضاف : «جولدن جيت» كسبت وللسنة الخامسة على التوالي ثقة ما يقرب من خمسة الاف عميل ، ونعتز بهذه الثقة الغالية ونعتبرها وساما على صدرنا .

وعن خدمات الشركة قال السيسي : تقدم خدمتها للسوق الكويتي حيث انها تقدم للعميل سعر ثابت لليالي السياحية طوال السنة وعلى عدة سنين مختلفة ، وانفردنا بهذا بالسوق الخليجي ، فنحن الشركة الوحيدة في الشرق الأوسط التي تقدم باقة سياحية متكاملة بخدمات عالية وأسعار منخفضة .

وقال السيسي : «جولدن جيت» من أكبر الشركات في المنطقة وتتمتع بمقدرة مالية عالية تتيح لها الدخول في استثمارات كبيرة حول العالم ، ويتمتع عملينا بميزة امكانية قضاء عطلاته في أكثر من 25 دولة حول العالم بمجرد انضمامه لقاعدة عملاءنا الذين يتملكون معنا ، ولدينا قاعدة من العملاء تجاوزت 5 آلاف عميل يمتلكون صكوكا في مشروعات متنوعة، ونحن نسوق مشاريع سياحية في 25 دولة حول العالم للتلبي كل رغبات عملائها في أي مكان سياحي حول العالم.

وقال ان الشركة تستهدف جميع الشرائح في المجتمع الكويتي بداية من عمر الـ 18، لافتا الى ان الكويتيين يعشقون السفر ونحن نسعى لجعل العطلة السياحية مريحة وذات رفاهية عالية.

وأكد السيسي ان الشركة حققت كثيرا من النجاحات في مسيرتها العملية خلال الأعوام الخمسة الماضية، وافتتحت عدة أفرع لها في بعض الدول العربية ومنها قطر ومسقط وصلالة بعمان، حيث تقوم بتقديم الخدمات العقارية والسياحية في كل أفرعها وتهتم فعليا بعميلها وتقوم برعايته وتقدم له كل سبل الراحة، ومتابعة العميل بعد الحجز للتأكد من توافر الخدمات المتفق عليها والتغلب على اي شكوى أو مشكلة قد تواجهه خلال إجازته، حرصا من الشركة على التواصل المستمر مع عملائها، لافتا الى ان الشركة تملك اكثر من 300 موظف يتمتعون بخبرة واسعة تعكس مدى مصداقية الشركة في تعاملاتها.

وأوضح ان جولدن جيت تنفرد بخدمة متميزة لا تتوافر لدى الكثير من الشركات في السوق الكويتي بل وفي الشرق الاوسط، وهي إمكانية الدفع اللاحق والتي تمكن العميل من قضاء إجازته والسفر الى الوجهة التي يرغب فيها أولا ثم يدفع تكاليف رحلته عقب عودته.

وأضاف : تركيزنا الأول على راحة العميل الذي نقدم له خدمات متميزة بأسعار ثابتة في عدة دول حول العالم خلال مواسم السنة وعلى مدار عدة سنوات يختارها العميل طوال فترة العقد ، وهذا النموذج المبتكر ننفرد بفضل الله به.

وقال السيسي أن «جولدن جيت» تستعد حاليا لافتتاح فرعها الجديد عقارات رويال هوم للدخول بقوة في مجال الاستثمار العقاري بالكويت.

وعن خطط المجموعة المستقبلية قال السيسي: نسعى حاليا للتحول من مجرد شركة مسوقة إلى شركة مطورة ومالكة للمشروعات ، ونخوض حاليا مفاوضات بناءة وجادة لامتلاك فندقين فخمين في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة المتحدة ، حيث نسعى لامتلاك فندق في شرم الشيخ وآخر في لندن ، وسنعلن قريبا ان شاءالله عن نتيجة هذه المفاوضات التي نتوقعها مثمرة وناجحة.

لقطة جماعية لموظفي الشركة

### لتلافي احتمال تعرض الأطفال لخطر السقوط من على الدرج

# «إيكيا» تسحب بوابات السلامة «PATRULL»

«ايكيا» تسحب بوابات السلامة

تحث ايكيا عملاءها الكرام الذين سبق لهم واشتروا بوابة السلامة PATRULL التوقف فوراً عن استخدامها، واعادتها إلى متجر ايكيا حيث بالإمكان استرداد ثمنها بالكامل.

يأتي هذا الإجراء بعد أن تلقت ايكيا تقارير تفيد بان بعض بوابات السلامة PATRULL انفتحت تلقائياً وبشكل غير متوقع، ما أدى إلى تعرض اطفال للسقوط من أعلى الدرج. بعض تلك الحوادث تسببت بجروح استدعت عناية طبية. فبالرغم من أن جميع منتجات ايكيا تخضع لاختبارات عدة للتأكد من مطابقتها للمعايير الدولية للجودة والصحة والسلامة قبل طرحها في الأسواق، اظهرت نتائج تحقيقات لاحقة وخاصة ان آلية القفل الخاصة بـ safety gate PATRULL لا تعمل بالشكل المطلوب لضمان وظيفتها، وهي أن تكون حاجز سلامة. وهذا قد يشكل خطراً على الأطفال الصغار.

في هذا الخصوص، أوضحت القائم بأعمال مدير قسم ايكيا للأطفال ماريا ثورن، قائلة: «نحن في ايكيا نتبع سياسة «لا مجازفة أو تهاون بالمطلق» عندما يتعلق الأمر بسلامة الأطفال. نحن نريد بيع منتجات آمنة مائة بالمائة ولا تشكل أي خطر على الصحة العامة. الأطفال بالنسبة لنا هم العنصر الأكثر أهمية في العالم. لذلك عندما نعلم أن أياً من منتجاتنا تسبب أو قد يتسبب بأي نوع من الحوادث نسارع لاتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية الصحة والسلامة العامين. ولأننا لا نقبل بوجود أي احتمال لتعرض أي طفل لمخاطر اثناء اللعب، اتخذنا إجراءات وقائية فورية وأوقفنا بيع جميع أنواع بوابات السلامة PATRULL.

ايكيا ليست على استعداد للمخاطرة بسلامة الأطفال، ولذلك تحث كل من اشترى أياً من بوابات السلامة PATRULL على التوقف فوراً عن استخدام هذه البوابة، وإعادتها إلى قسم خدمة العملاء في ايكيا، واسترداد ثمنها بالكامل. ولا حاجة لإثبات فاتورة الشراء في هذه الحالة.

### «أفضل بنك تجاري» و«أفضل إبتكار في الخدمات المصرفية الفردية» بالكويت

# «الخليج» يفوز بجائزتين مرموقتين من مجلة إنترناشونال بانكر

بنك الخليج GULF BANK

بنك الخليج

أعلن بنك الخليج مؤخراً عن حصوله على جائزتين مرموقتين هما: «أفضل بنك تجاري» و«أفضل إبتكار في الخدمات المصرفية الفردية» في الكويت لعام 2016 من مجلة إنترناشونال بانكر.

وتعكس الجائزتان «أفضل بنك تجاري» و«أفضل ابتكار في الخدمات المصرفية الفردية» التزام بنك الخليج بتحقيق التميز في خدمة عملائه، إذ إن الابتكار في توظيف التكنولوجيا لتوفير حلول مصممة خصيصا لتلبية متطلبات العملاء، مثل طرح أول تطبيق مصرفي في منطقة الشرق الأوسط مخصص لأجهزة الهواتف الذكية يعتمد على تقنية التعرف على الوجه، والجهود التي يبذلها البنك من أجل الإرتقاء بتجربة عملائه من خلال اتباع نهج مصرفي جدير بالثقة ويتميز بالسهولة والشفافية، هما عاملان رئيسيان يسهمان في وضع البنك في الطليعة بين المؤسسات المالية الأخرى.

وتعليقاً على هذا الانجاز، صرح سيزار غونزاليس بونيو - الرئيس التنفيذي لبنك الخليج، قائلاً: «يشرفنا أن نحصل على هذا التقدير من مجلة إنترناشونال بانكر، للعام الثاني على التوالي، إذ تؤكد هاتان الجائزتان على السمعة الطيبة والمكانة الرائدة التي يحتلها بنك الخليج. ونتطلع إلى بلوغ أرقى معايير الجودة والابتكار لمنح عملائنا خدمة إستثنائية ومنتجات مبتكرة سهلة الإستخدام.»

وتكرّم جوائز إنترناشونال بانكر المصرفية المؤسسات التي حققت التميز المصرفي في منح عملائها خدمة لا مثيل لها مع المحافظة على مستوى عال من الإمتثال باللوائح التنظيمية. وتسلط هذه الجوائز الضوء على أفضل المؤسسات والأفراد الذين ساهموا ليس فقط في دفع عجلة النمو وخلق السيولة وتعزيز مستوى الإنتاجية بل تميزوا بمنتجاتهم المبتكرة وتوظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات لمواكبة متطلبات عملائهم، والتزامهم بمبادئ الحوكمة المؤسسية والشفافية والاستدامة.

وتضمنت الشروط التي إعتمدت عليها لجنة التحكيم في إختيار المرشحين للجائزتين اللتين فاز بهما بنك الخليج ما يلي:

التركيز على العميل، والبنية التكنولوجية واستخدام تكنولوجيا المعلومات، ومهارات الموظفين وكفاءاتهم، والقدرة على إبتكار منتجات جديدة، ونمو إيرادات المؤسسة ومبيعاتها، وحوكمة الشركة، وبرامج المسؤولية الإجتماعية للشركة، وأمن الخدمات، والحصة السوقية، والإبتكار والإبداع، والشفافية والإستدامة، وإدارة المخاطر والسيولة. وقد سجل بنك الخليج أعلى النقاط، ولاسيما على صعيد إلتزامه بأسس الحوكمة السليمة والإبتكار والإبداع وإستخدام التكنولوجيا وخدمة العملاء.

ويتم تقديم جميع طلبات الترشيح لجوائز عام 2016 إلكترونيا عبر موقع مجلة إنترناشونال بانكر على شبكة الإنترنت. ويجري التدقيق في الترشيحات للتأكد من أن أحداً لم يقم بترشيح نفسه، ويخضع المرشحون لتقييم أولي ثم يتم جمع أكبر كم ممكن من المعلومات حول كل مرشح بما في ذلك تقارير سير العمل، والأهداف التي تتبناها المؤسسة والدراسات التحليلية الخاصة بالقطاع. يتم بعدها اختيار أربع شركات كحد أقصى يليها الإتصال بالمرشحين النهائيين للحصول على معلومات إضافية قبل إعادة التقييم. وقد فتحت أبواب الترشيح لهذه الجوائز في شهر يناير وأقفلت في أبريل. ويقوم القراء، ومن ضمنهم كبار مدراء المؤسسات المصرفية والمالية وشخصيات بارزة من مختلف الميادين والقطاعات، باختيار البنوك المرشحة.

وعلى مدار العام الماضي، طرح بنك الخليج عدداً من المنتجات المتميزة لعملائه وفي مقدمتها برنامج مكافآت الخليج الذي يعد الأسرع والأكثر مكافأة في الكويت. ويحصل العملاء بموجب عضويتهم في البرنامج على نقاط الخليج التي يمكنهم استبدالها بتذاكر سفر وإقامة مجانية في الفنادق المشاركة بهذا البرنامج، فضلاً عن إستخدام تطبيق Entertainer الذي يعد أول تطبيق في الكويت يقوم بتحديد العروض جغرافيا ويتيح للعملاء فرصة الإستمتاع بعروض حصرية في كل من الكويت والإمارات ولندن. كما قام البنك بطرح بطاقة فيزا سفنتشر الإئتمانية التي أضافها إلى مجموعة بطاقاته الإئتمانية البريميوم الأخرى صائحا بذلك عملاء الخدمة المصرفية المتميزة باقة واسعة من المزايا الجديدة.

وقام البنك أيضا خلال العام الماضي بتحديث حسابي الراتب و red عبر إضافة مزايا وحوافز جديدة لعملائه. أما حساب الدانة الشهير فلا يزال يحقق النمو بقوة ويمنح العملاء فرصة الفوز بأكبر جائزة نقدية فردية قيمتها مليون دينار كويتي.

وأعلن البنك مؤخراً عن إطلاق أول تطبيق مصرفي في منطقة الشرق الأوسط مخصص لأجهزة الهواتف الذكية يعتمد على تقنية التعرف على الوجه. ومع هذه الإضافة الجديدة، أصبح بإمكان عملاء بنك الخليج الوصول إلى حساباتهم الشخصية وسائر الخدمات المصرفية باستخدام هذا التطبيق الجديد بطريقتين: إما من خلال غمضة عين أمام كاميرا هاتفهم الذكي «Blinking to Bank»، بعد التعرف على بصمة اصبعهم Touch ID، أو من خلال تسجيل كلمة المرور التقليدية. ويمكن الحصول على هذا التطبيق المتوفر باللغتين العربية والإنكليزية عن طريق تحميله على أجهزة الهواتف الذكية من خلال تطبيقي آبل وأندرويد.

### لتقديم تجربة الضغطة الواحدة

# تقرير: المستهلكون يتحدوّن مزودي خدمات الإتصالات

عندما يتعلق الأمر بقياس مستوى رضا العملاء، فإن مزوّدو خدمات الاتصالات يسجّلون عادة أفضل النتائج ولكن، وبحسب ما كشف تقرير جديد من وحدة مختبرات المستهلك بشركة إريكسون 'إريكسون كنسيومر لاب' أن هناك تغير في هذا التيار السائد، في ظل ازدياد توقعات المزيد من المستهلكين تجاه الحصول على ما يسمى بتجربة 'الضغطة الواحدة' (One Click Experience) وهي رحلة مستهلك يمكن فيها شراء أي شيء عبر الإنترنت بسهولة وبساطة.

ومن شأن التجربة الإلكترونية المريحة، التي تمثل العلامات التجارية المبتكرة مثل أمازون ونتفليكس، أن تسهل حياة المستهلك وتوفر وقته ولكن تجربة الضغطة الواحدة أيضا تعمل كفداء استيقاظ لمزوّدي الخدمات بالإضافة إلى توقعات مفعمة بالتحدي لمزوّدي الخدمات في رحلة المستهلك الرقمية، كما تقول بيرنيلا جونسون؛ خبير آراء المستهلكين في وحدة مختبرات المستهلك في إريكسون، ومؤلف تقرير تجربة الضغطة الواحدة اعتماداً على دراسة أجريت في الصين والولايات المتحدة الأميركية.

وقالت جونسون: «في هذه الدراسة، عبر المستهلكون عن توقعات منخفضة تجاه مزوّدي خدماتهم مقارنة بتوقعاتهم تجاه العلامات التجارية الرقمية البارزة ويجب على مزوّدي الخدمات اعتبار هذه الحقيقة بمثابة تحدٍ لها وفرصة لاستخدام الفرص المفتوحة أمامهم عبر الرقمنة، لبناء تجربة خاصة ومميزة بحق».

وأشار أغلب المستهلكون إلى أن رحلة المستهلك الرقمية المثالية تتضمن مزيجاً متزامناً من المحطات الإلكترونية وغير الإلكترونية ومقارنة مع العلامات التجارية المتميزة التي حددها هؤلاء المستهلكين، يشعر مزوّدو الخدمات بنقص في توقعات المستهلكين عندما يتعلق الأمر بآرائهم تجاه رحلة المستهلك الرقمية.

وبقول التقرير أن أقل من نصف المجيبين على الأسئلة ربطوا مزوّدي الخدمات لديهم بالعوامل الرئيسية المؤثرة على رضا العملاء مثل تجربة الضغطة الواحدة، وخدمة العملاء والإنتاجية الممتازة.

وفي المقابل، اتفق معظم المجيبون على أن الأدوات الإلكترونية الأفضل تساهم في تطوير نظرتهم تجاه مزوّدي الخدمات ولكن جونسون تقول بأن توفر الأدوات الرقمية ليس كافيا بعد الآن «توقعات المستهلكين تحولت من التوافر الرقمي إلى دور الرقمنة في توفير القيمة لهم».

وتضيف جونسون أن: «تجربة الضغطة الواحدة تتحدى مزوّدي الخدمات للتفكير بشكل مختلف ولتحقيق هذه الرؤية، يجب على مزوّد الخدمات تحقيق الإنسجام والمزامنة ما بين الحواجز التنظيمية ضمن الشركة ككل ،نحن ننتقل إلى عصر تتنافس فيه العلامات التجارية مع بعضها البعض في مختلف القطاعات وإذا لم يتمكن مزوّدو الخدمات من احتلال جزء من تفكير المستهلك، لن يتم اعتبارهم تلك العلامة التجارية التي يرغب المرء بها».

### ■ المزوّدون يتخلفون بثبات عن ركب العلامات التجارية الأفضل

وسلّطت نتائج التقرير الضوء أيضاً على وجود حاجة لإعادة ابتكار أدوار نقاط تماس مختلفة في رحلة المستهلك من ضمنها دعم المستهلك وإدارة الحسابات سواء كان المستخدم متصلا شبكيا، أو لم يكن كذلك.

عملت وحدة مختبرات المستهلك في إريكسون 'إريكسون كونسيومر لاب' مع أربع مجموعات تركيز مكوّنة من مشاركين يمتلكون مستويات عالية من الخبرة في التسوق عبر الإنترنت وتوزعت هذه المجموعات بين الولايات المتحدة والصين.

وعقدت المقابلات عبر الإنترنت مع 3,025 مالك للهواتف الذكية في الولايات المتحدة والصين. وتمثل الدراسة 290 مستخدم للهواتف الذكية في كلا السوقين. ومن ضمن هؤلاء، تمثل عيّنة الولايات المتحدة 134 مليون مستهلك تتراوح أعمارهم بين 18 و65 عاماً، في حين أن عيّنة الصين تمثل 156 مليون مستهلك مدني تتراوح أعمارهم بين 18 و55 عاماً.