

حسب استفتاء شمل قطاعات شركات الاتصالات والإنترنت والسيارات

«سيرفس هيرو»: ارتفاع مستوى رضا المستهلكين في الكويت بنسبة 2 في المئة خلال 2012

قال تقرير مباشر أمس باث ارتفع مؤشر رضا المستهلكين في الكويت خلال عام 2012 بنسبة 2 في المئة مقارنة بالعام الذي سبقه، وجاء ذلك بحسب استفتاء ضم 10,000 تقييب لمستوى خدمة العملاء في 17 قطاعاً خدمتياً، وأظهر التصويت، الذي ينقله سنويا مؤشر «سيرفس هيرو» لقياس رضا المستهلكين في الكويت «SHCSI»، والذي امتد من أول أكتوبر إلى آخر ديسمبر من 2012، أن الارتفاع دفعه التحسن في رضا المستهلكين في 13 قطاعاً، بما في ذلك قطاعات شركات الاتصالات، ومزودي خدمة الإنترنت، وخدمة السيارات ما بعد البيع التي شهدت نقلة نوعية في خدمة العملاء حسب الاستفتاء، وعلى الرغم من أن القطاعات الثلاثة التي طادت ارتفاع المؤشر هذا العام لا تزال أقل القطاعات إحصاراً لنقاط رضا العملاء بالنسبة للمستهلكين في الكويت، إلا أنها أكثر القطاعات تحسناً حيث بلغت نسبة نمو الرضا فيها خلال السنوات الثلاثة السابقة 9 في المئة لنقاط خدمة السيارات ما بعد البيع، و6 في المئة لمزودي خدمة الإنترنت، و3 في المئة لشركات الاتصالات.

ويعد مؤشر «سيرفس هيرو» بالكامل على تصويت المستهلكين في الكويت وفتح التصويت عن مستوى الخدمات التي حصل عليها المستهلكون في الربع الأخير من كل عام وهو الآن في نسخته الثالثة. وبعد مؤشر «سيرفس هيرو» المؤشر الوحيد في الكويت المعني بقياس جودة الخدمات التي



هيرو، «SHCSI» لقياس رضا المستهلكين في الكويت لعام 2012، حقق قطاع خدمة السيارات ما بعد البيع ارتفاع بنسبة 9 في المئة منذ عام 2010 وهي أعلى نسبة تحسن من بين جميع القطاعات الأخرى، وسجل 7.45 نقطة على مؤشر رضا المستهلكين هذا العام. وأشارت إلى أن قطاع خدمة السيارات ما بعد البيع الأمل إرضاء في خدمة العملاء منذ عام 2010، وتبعهما قطاع النوادي الصحية الذي تمت إضافته إلى استفتاء «سيرفس

هيرو» هذا العام وحصل على 7.62 نقطة في تصويت المستهلكين. حصلت قطاعات المطاعم غير الرسمية، ومطاعم الوجبات السريعة، ومزودي خدمة الإنترنت على أكبر عدد تصويت من قبل المستهلكين في الكويت. تحسّن ملحوظ للشركات مع زيادة توقعات المستهلكين بالحصول على مستوى خدمة أفضل في 13 قطاعاً من 17 خلال عام 2012، مقارنة بتوقعاتهم العالية في ثلاثة قطاعات فقط من 15 عام 2010. وقد بلغ مؤشر توقعات

سعر برميل النفط الكويتي ارتفع عند مستوى 108.09 دولارات

الكويت - «كونا» - قالت مؤسسة البترول الكويتية أمس أن سعر برميل النفط الكويتي ارتفع 28 سنتاً في تعاملات يوم الاثنين ليستقر عند مستوى 108.09 دولارات للبرميل مقارنة بـ 107.81 دولاراً في تداولات يوم الجمعة الماضي.

وارتفع سعر برميل النفط الكويتي الخام على الرغم من تراجع أسعار النفط الخام في الأسواق العالمية أمس بسبب تجدد المخاوف بشأن الاقتصاد العالمي وتأثيره

على الطلب بعد تراجع ثقة المستهلكين والقلق من وفرة المعروض إضافة إلى المخاوف من حالة عدم الاستقرار في شمال أفريقيا. وتراجعت العقود الآجلة لخام برنت تسليم مارس 18 سنتاً إلى مستوى 111.71 دولاراً عند التسوية فيما انخفض سعر العقود الآجلة لخام غرب تكساس الوسيط في التعاملات الإلكترونية للبورصة نيويورك التجارية «نايمكس» بنحو 9 سنتات ليلعب مستوى 95.47 دولاراً للبرميل.

«جي دبليو ماريوت الكويت»: ماكويان مديرة للحفلات والمؤتمرات



دينا مكيوان

أعلن فندق جي دبليو ماريوت الكويتي أمس عن انضمام دينا مكيوان كمديرة إدارة الحفلات والمؤتمرات في الفندق. وقد اكتسبت مكيوان خبرتها لمدة 11 عام في قطاع الضيافة والشركات في بلدان مختلفة مثل لبنان وقطر والإمارات العربية المتحدة، وضمن عملها في دولة الإمارات العربية المتحدة، عملت مكيوان في مناصب متعددة شملت مسؤولية علاقات تجارية، إضافة إلى إدارة خدمات الحفلات والفعاليات في عدد من الفنادق. تضمنت فئات أتركتيكتيفال العين وفندق شاتغرلا في دبي وغيرهم.

هذا وقد شغلت مكيوان أيضاً منصب مديرة المناسبات لشركة «إيديان فاكتورز» ش.م.ل. في العاصمة اللبنانية بيروت، قبل أن يتم تعيينها رئيساً لقسم العلاقات العامة والشؤون الحكومية في «لويسجست كونسيل الشرق الأوسط وأفريقيا»، حيث كان جزءاً من سلسلة الفنادق الراقية

و ذات السمعة المتميزة، وبما أن إدارة كافة المناسبات كان دائماً شغلي، فانتني أطلع ويكل محاسن إلى العمل مع فريق فندق جي دبليو ماريوت لجميع خبراتنا بهدف توفير خدمات تناسب الخلفيات الثقافية لجميع ضيوفنا.

وأشارت إلى أن «قطاع الضيافة في الكويت بعد واعد جداً خصوصاً مع الأنشطة والفعاليات الخاصة بالشركات جنباً إلى جنب مع المناسبات الاجتماعية والمناسبات الخاصة التي يتم الاحتفال بها بشكل مستمر». وفي السياق ذاته علق المدير العام لفندق ماريوت الكويت جورج عون على تعيين مكيوان قائلاً: «نحن سعداء بانضمام شخصية مهنية وخيرة في قطاع الضيافة، لاستكمال نمو العلامة التجارية لفندق جي دبليو ماريوت الكويت، ونطلع إلى تجارب جديدة من النجاح مع دينا مكيوان وفريق إدارة المناسبات بأكمله الذي سيعمل تحت قيادتها».

غمور: ثقة الاقتصاد الحالي يعطي التفاؤل رغم الظواهر السلبية

الدوس - «سويسرا» - «كونا» - لفت تقرير مؤشر الثقة الاقتصادية السابع الصادر عن «شبكة مجالس الأجندة العالمية» هذا إلى ارتفاع نسبة التفاؤل بعض خبراء الاقتصاد آراء تحسن الحالة الاقتصادية إلى 43.0 نقطة خلال الربع الأول من العام الحالي مقابل 38.0 نقطة خلال الربع الأخير من العام الماضي مقتربا من درجة التفاؤل التي تمثل نصف الثقة.

وكشف استطلاع دولي للرأي شمل 390 خبيراً من الحكومات وقطاع الأعمال والمنظمات الدولية والأوساط الأكاديمية من أعضاء الشبكة تراجع نسبة التفاؤل من حدوث اضطرابات اقتصادية من 53 في المئة إلى 48 في المئة خلال الفترة ذاتها بينما أبدي 48 في المئة تخوفهم من تعطل العجلة

الاقتصادية وهو أدنى مستوى للتخوف على المستقبل الاقتصادي منذ العمل بهذا المؤشر في سبتمبر عام 2011. ورأى المشاركون في الاستطلاع الذي تم نشره عشية انطلاق أعمال الدورة السنوية للمنتدى الاقتصادي العالمي وجود تفاؤل يسبب بعض المؤشرات الإيجابية حيال أزمة الديون في منطقة اليورو مع الشعور بأن أسوأ المخاوف بالنسبة للتولايات المتحدة قد هدأت. إلا أن المديرية المسؤولة عن «شبكة مجالس الأجندة العالمية» مارتينا غور قالت في تقديم التقرير: «إن نتيجة أول مؤشر ثقة اقتصادي لعام 2013 تعكس بعض التفاؤل على الرغم من أنها لا تزال في المنطقة السلبية بشكل عام إذ ما زلنا بحاجة إلى قيادة ديناميكية لدفع الاقتصاد قدماً والتغلب على

«الميدان» تهدد فترة الاكتتاب في زيادة رأسمالها إلى 21 فبراير



شعار عيادة الميدان

أعلنت شركة عيادة الميدان لخدمات طب القدم والإسنان «الميدان» في بيان لها أمس بأن مجلس إدارتها قرر تمديد فترة الاكتتاب الخاصة بزيادة رأس المال حتى 21 فبراير.

وأوضح البيان بأن الاكتتاب سيستكون في مكتب وكيل الاكتتاب السادة/ مكتب الزريع للاستشارات الإدارية والمالية - بيليد القار. وقالت الشركة في بيان صدر اليوم أيضاً بأن الثلاثاء الموافق 22 يناير 2013 هو تاريخ نهاية فترة الاستدعاء في زيادة رأسمال الشركة التي أقرت من اجتماع العمومية العادية وغير العادية للشركة الذي انعقد في 12 سبتمبر 2012. وكانت العمومية قد وافقت على زيادة رأس مال الشركة من 15 مليون دينار إلى 25 مليون دينار

«المشتركة» تفوز بمناقصة في أبوظبي بقيمة 77 مليون درهم



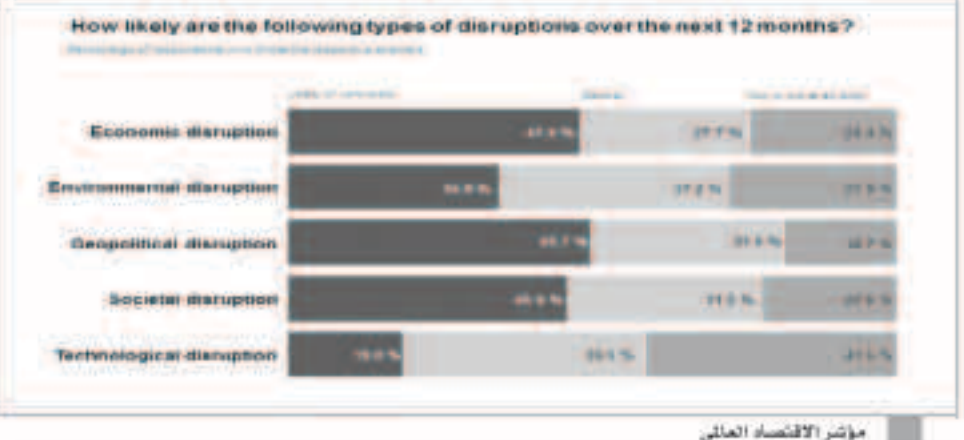
شعار المشتركة

أعلنت شركة المجموعة المشتركة للمقاولات «المشتركة» أنه تمت ترسية المناقصة الخاصة بمشروع أعمال حفر وروم جميع خدمات البنية التحتية على فرع الشركة في أبوظبي، بقيمة إجمالي قدره 77 مليون درهم إماراتي «ما يعادل حوالي 5.9 ملايين دينار كويتي»، علماً بأنه لم يتم توقيع عقد هذه المناقصة بعد.

وقالت الشركة في بيان نشر لها أمس على الموقع الرسمي للبورصة الكويتية أن الأمر المتوقع على الوضع المالي للشركة هو تحقيق نسبة هامش ربح قدرها 7 في المئة من قيمة المشروع بنهاية السنة المالية الحالية، مع ملاحظة أن نسبة هامش الربح المذكورة هي نسبة تقديرية وغير ثابتة وتتغير صعوداً وهبوطاً على ضوء مراحل سير المشروع ومدى التقدم ونسب الإنجاز ومدى تحقيق النتائج الفعلية بعد التنفيذ الكامل للمشروع وتسليمه للمالك.

تراجع نسبة المخاوف من الاضطرابات الاقتصادية

تقرير دولي يتوقع تحسن الثقة الاقتصادية خلال الربع الأول من العام الحالي



تفاوتت نسب الاضطرابات الاجتماعية والجغرافية بين 50 إلى 46 في المئة في العالم

الإعمال من كافة أنحاء العالم. يذكر أن مؤشر الثقة العالمية هو مبادرة مشتركة بين «شبكة الاستجابة للمخاطر التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي» و«مجالس الأجندة العالمية» كما أنها مصفلة كمبادرة بحثية وحيدة من نوعها تستهدف رصد الاتجاهات الرئيسية وتحديد المخاطر العالمية ورسم الخرائط الخاصة بتوجهات مجموعة كبيرة من الخبراء الدوليين.

وقد صدرت أولى نتائج هذه الإراء اعتباراً من سبتمبر 2011 إذ يتم حساب مؤشرات الثقة من خلال اتخاذ متوسط القيم التي تم تعيينها للردود على «أ» ثقة على الإطلاق، «صفر» ولا درجة و«أقل» ثلاثة أرباع الدرجة و«وافق جداً» درجة واحدة.

حول الاضطرابات الاجتماعية والجغرافية والسياسية والبيئية أو التكنولوجية بين معدلات 50 في المئة و46 في المئة في المئة و19 بالمئة لكل منها على التوالي، كما ظلت توقعات المشاركين حول قدرة العالم على التعامل مع مثل هذه التهديدات مستقرة إذ أعرب 51 في المئة عن عدم ثقتهم في الحكم العالمي وأظهر 45 بالمئة عدم اعتدائهم بالتعاون العالمي.

ويصلر هذا المؤشر عشية دورة المنتدى الاقتصادي العالمي السنوي لعام 2013 الذي يتعقد هذا العام في الفترة ما بين 23 و27 يناير الجاري تحت شعار «ديناميكية مرنة» بحضور أكثر من 2500 شخصية من كبار صناع القرار السياسي والاقتصادي مع حضور ما يقارب من 50 رئيس دولة أو حكومة ونحو 1500 من كبار رجال

التحديت». في الوقت ذاته بين الاستطلاع تراجع عدد المتشائمين في عام 2013 إلى 43 في المئة بينما بلغت النسبة في الربع الأخير من العام الماضي 56 بالمئة في حين ارتفعت نسبة المتفائلين إلى 23 في المئة بعدما كانت 17 في المئة في الفترة ذاتها وأعرب 34 في المئة عن حياد موفهم بين التشاؤم والتفاؤل. بينما رأى 48 في المئة من الأشخاص إمكانية تواصل الصدمة المالية على مدى الأشهر ال 12 المقبلة وذلك باقل خمس نقاط مئوية من تقديرات الربع الأخير من العام الماضي وأقل بعشرين نقطة مئوية عما كانت عليه قبل نصف عام، في المقابل كانت التباير الأخرى ازاء مؤشر الثقة الاقتصادية خلال الاستطلاع مستقرة حيث تفاوتت نسب التوقعات الرئيسية

البنك التجاري يقدم الرعاية لماراثون «يدا بيد لأجلك يا وطن»

إيماناً من البنك التجاري الكويتي بأهمية التواصل مع الفعاليات الاجتماعية التي تنقلها مؤسسات المجتمع المدني وهيئات الدولة المختلفة في إطار تواصيه المستمر مع كافة فئات المجتمع قام البنك برعاية «ماراثون يدا بيد لأجلك يا وطن» الذي تنظمه مدرسة حومة الابتدائية بنات - قسم التربية البدنية - بمشاركة عدد من طالبات مدارس الإدارة العامة لمنطقة حولي التعليمية التابعة لوزارة التربية.

وفي هذا السياق سرحت مساعد المدير العام - إدارة الإعلان والعلاقات العامة - أماني الورع قائلة: «تمت جهود المسؤولية الاجتماعية لتغطي الفعاليات الرياضية والثقافية والاجتماعية التي تقوم بتنظيمها مؤسسات المجتمع المدني، ومن هنا جاءت هذه الرعاية لماراثون الذي تنظمه مدرسة

حومة الابتدائية التابعة لإدارة حولي التعليمية سيما وأن حدث الطالبات منذ نعومة أظفارهن على ممارسة الرياضة بنعكس إيجاباً في خلق جيل واعٍ بأهمية ممارسة الرياضة للبيئة المختلفة التي تساهم في مكافحة السمنة والأمراض المرتبطة بها». وعبرت إدارة البنك على رعايته لهذا شركها العميق لإدارة البنك على رعايته لهذا الماراثون، الذي شاركت فيه عدداً كبيراً من طالبات مدارس حولي، مشيدتين بجهود البنك للتواصل وحرسه الدائم على دعم الفعاليات المجتمعية التي تخدم كافة فئات المجتمع، الجدير بالذكر أن هذه الرعاية جاءت انسجاماً مع مبادرات التجارية التي يسعى من خلالها إلى ترسيخ مفهوم جديد للمسؤولية الاجتماعية قائم على رعاية ومشاركة ودعم الأنشطة الاجتماعية المختلفة.



ماراثون التجاري

«الاتحاد للطيران» ودار الأوبرا تكشفان عن شراكة جديدة

أعلنت الاتحاد للطيران، الناقل الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة، ودار الأوبرا في سيدني اليوم عن إطلاق مبادرة هامة تبلغ قيمتها ملايين الدولارات وتسخر على مدار ثلاث سنوات.

وعقب جورج سوريس، وزير نيو ساوث ويلز لشؤون السياحة والفعاليات الكبرى والفنون، قائلاً: «من المتوقع أن تسهم هذه الشراكة الحيوية الهامة بين الاتحاد للطيران وبين مركز الفنون الوطني في تعزيز مكانة سيدني كواحدة من أبرز الوجهات السياحية والثقافية على مستوى العالم». وأضاف: «كما ستساعد هذه الشراكة في جذب المزيد من فنانين العالم إلى نيو ساوث ويلز ومنح المواطنين والسياح فرصة ثقافية فريدة للتعرف على مدينة عابرة للحدود».

وأردف: «تهدف مبادرة دار أوبرا في دعم الاقتصاد نيو ساوث ويلز وذلك بفضل توفير 150 ألف فرصة عمل مباشرة، ومن المتوقع أن تسهم هذه الشراكة في ربط دار الأوبرا في سيدني ببقية واسعة من أفضل الوجهات على مستوى العالم». وتابح: «نتطلع إلى الترحيب بمزيد من الفنانين وعشاق الفن في نيو ساوث ويلز للاستمتاع بباقية واسعة من العروض واستكشاف تجربة فريدة في مدينة «هاربور» والمناطق المحيطة».