

غير مخصص للبيع

12

الدار

AL-DAR

يومية سياسية شاملة

«سيرفس هيرو»: «السيف» أفضل مستشفى خاص في الكويت

- «السيف» نال أعلى مؤشر لرضا المستهلك
- ترشيح «السيف» لنيل جائزة الجودة على مستوى المستشفيات
- مؤشر «سيرفس هيرو» شمل 15 قطاعاً تجارياً باستفتاء 8700 مستهلك
- في البنوك: «الوطني» و«الخليج» و«الاهلي» في المقدمة
- شركات الطيران: «الجزيرة» أولاً.. ثم «الكويتية» ف«الوطنية»..

(تفاصيل ص9)

aldaronline.com

الربيع، 1 صفر 1432 - 5 يناير 2011 - العدد 902 - السنة الثالثة

100 فلس 28 صفحة

الساير، «توبوتا» (مجموعة الساير)

- قطاع التجزئة للملابس: «بي اتش اس»، «ماسيمو دوتي»، «ماركس أند سبنسر»

- قطاع المستشفيات: السيف، مستشفى المواساة الجديد، مستشفى رويال حياة

وسيقوم «سيرفس هيرو» بالإعلان عن الشركات الفائزة التي حصلت على أعلى مؤشر لرضا المستهلك في قطاعها خلال حفل توزيع الجوائز يوم 9 يناير المقبل والذي يحضره رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب السابق لبنك الكويت التجاري وعضو مجلس الاستشاري الحيادي لـ «سيرفس هيرو»، عبدالمجيد الشطي، بالإضافة إلى رؤساء التنفيذيين ومدراء إدارتي الشركات الخاصة التي تم تقييمها.

وقد صوّت المستهلكون لما يقارب 400 شركة خاصة اعتماداً على ثمانية معايير أساسية لتقييم الخدمات التي تقدمها هذه الشركات وريادتها في خدمة العملاء بحسب قطاعها. وقد تضمنت هذه القطاعات: المقاهي، والمطاعم، ومطعم

كشف «سيرفس هيرو»، وهو المؤشر الوحيد في الكويت لقياس مدى رضا المستهلكين من الخدمات والمنتجات المقدمة في صناعات مختلفة، عن قائمة الشركات التي تم ترشيحها من قبل المستهلكين لنيل جائزة «سيرفس هيرو» للجودة في خدمة العملاء» في 15 قطاع تجاري مختلف وذلك من خلال استفتاء جمع أكثر من 8700 صوت أقيم في أكتوبر الماضي.

كما كشف تقرير «سيرفس هيرو» عن الشركات الثلاث في كل قطاع التي حازت على أعلى درجات رضا المستهلك وهي كالتالي:

- قطاع البنوك التجارية: بنك الكويت الوطني، بنك الخليج، البنك الأهلي

- قطاع الإلكترونيات: اليوسفي، يوريكا، «X-سايت» الغانم

- قطاع وكلاء السيارات الجديدة: «بي ام دبليو» (علي الغانم وأولاده)، «الكزس» (مجموعة

□ «الساير» للسيارات واليوسفي للإلكترونيات و«بي اتش اس» للملابس

□ إعلان الشركة الفائزة في كل قطاع يوم 9 الجاري

□ «الوطني» و«الخليج» أكثر

البنوك راحة للعملاء

□ التقييم اعتمد على 8 معايير

أساسية للخدمات

الوجبات السريعة، والمطاعم الفاخرة، والتجزئة للملابس، والأثاث، والطيران، والبنوك التجارية، والبنوك الإسلامية، ووكلاء السيارات الجديدة، ومراكز خدمة السيارات ما بعد البيع، والإلكترونيات، والمستشفيات، ومزودي خدمة الإنترنت، وشركات الاتصالات.

واعتمد التقييم على قياس توقعات المستهلكين من مستوى خدمة شركة قبل تجربتها، وقياس رضائهم منها بعد تجربتها، وذلك بحسب المعايير التالية: سلوك الموظفين، موقع الشركة، سرعة الخدمة، الثقة بالمنتج، جودة الخدمة أو المنتج، والسعر مقابل القيمة. وتم إضافة معيارين لتقييم عدد من القطاعات التي توفر من خلالها الخدمات لعملائها وهما مركز الاتصال والموقع الإلكتروني. وتضم القطاعات التي يتم تقييمها بحسب المعيارين الإضافيين قطاع الطيران، وقطاع الاتصالات، وقطاع تزويد خدمة الإنترنت، وقطاع البنوك التجارية والإسلامية.