

## نقطة.. مستوى رضا عملاء الشركات الإماراتية 77.6



### «دبي:» الخليج

أعلنت «سيرفس هيرو» مؤشر قياس رضا العملاء، أمس نتائج النصف الأول من العام 2019 للشركات الإماراتية، والتي سجلت 77.6 نقطة في معدل إجمالي رضا العملاء للفترة ما بين يناير ويونيو. وكانت 9 قطاعات من أصل 14 في الدولة قد حققت أكثر من 80 نقطة في مستوى الرضا، بينما حصلت شركات تشغيل الهواتف المتحركة والبنوك الإسلامية على تصنيف «رديء» نتيجة عدم تلبيتها الحد الأدنى من توقعات العملاء.

وقد أظهرت نتائج المؤشر، التي جاءت استناداً إلى 2609 تقييمات شملت مختلف المقيمين على أرض الدولة وخضعت جميعها إلى معايير تحقق صارمة لضمان دقتها، انخفاضاً طفيفاً في مستوى رضى العملاء بشكل عام مقارنة ب 79.2 نقطة تم تسجيلها خلال الفترة ذاتها من العام الماضي. وستستمر هذه الدراسة حتى نهاية العام الحالي. وفي والتي تتطلب تسجيل 90 نقطة (Incredible Service) «حين لم تستوف أي من القطاعات معايير «الخدمة المذهلة حصلت كل من الإلكترونيات، وشركات الطيران، والأثاث، (Heroic) «وما فوق لتُدرج في التصنيف «البطل

والمقاهي، والمطاعم غير الرسمية، ومطاعم الوجبات السريعة، والملابس، ووكلاء السيارات الجديدة، ومحلات من قبل المستهلكين في الدولة. وجاءت صيانة السيارات والمستشفيات (Good) «السوبرماركت على تصنيف «جيد مع مستوى متوسط من الخدمة، في حين سجلت البنوك المرتبة 69.7 لتصنيفها (Ordinary) «ضمن تصنيف «عادي مع مستوى أدنى من الخدمة. بينما حل مشغلو الهاتف المتحرك والبنوك الإسلامية في (Bland) «على أنها «ضعيف وسجلت هاتان الفئتان انخفاضاً بأكثر من 17 (Unheroic) «المرتبة الأخيرة بعد حصولهما على تصنيف «رديء نقطة من توقعات العملاء مقارنة بمتوسط المؤشر العام

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.