

أبل» و «الإمارات» و «ذا تشيزك فاكستوري» أفضل مزودي الخدمات»



دبي: «الخليج»

أعلن «سيرفس هيرو»، مؤشر رضا العملاء الوحيد في العالم العربي الذي يعتمد على تقييم العملاء بشكل كامل، عن أفضل مزودي الخدمات حسب مؤشر رضا العملاء للعام 2016، والذي حصدت من خلاله شركة أبل، وطيران الإمارات، وذا تشيزك فاكستوري المراكز الأولى كأفضل مزودي خدمات في الإمارات.

تم الإعلان عن الفائزين خلال حفل توزيع جوائز في فندق العنوان دبي مول في دبي، وذلك بحضور ماجد سيف الغرير، رئيس مجلس إدارة غرفة دبي، ورون كوفمان، المتحدث العالمي ومؤلف الكتب الأكثر مبيعاً. وقد شهد الحفل أيضاً الإعلان عن الفائزين في الكويت عن نفس الفئة. وسجل المؤشر القومي لرضا العملاء في الإمارات 75.8 نقطة، بينما سجل 75.4 نقطة في الكويت.

أما الفئات الـ 14 التي تضمنها المؤشر الإماراتي لهذا العام، فهي: المقاهي، والمطاعم غير الرسمية، وخدمات السيارات، ومحال الملابس، ومتاجر الإلكترونيات، ومطاعم الوجبات السريعة، ومتاجر الأثاث المنزلي، والبنوك الإسلامية، والبنوك التجارية، وشركات الاتصالات، ووكلاء بيع السيارات الجديدة، والمستشفيات الخاصة، وشركات الطيران، والسوبرماركت. وقام أكثر من 350 من المستهلكين في الإمارات بتقييم كل من مزودي الخدمات على معيار تقييم من

10 نقاط، وقد استندوا إلى ثمانية أبعاد للخدمة، وهي: الثقة، السرعة، جودة المنتج، وسلوك الموظفين، والقيمة مقابل المال، والموقع، والخدمة الهاتفية، والموقع الإلكتروني.

ومن بين الفائزين الذين حصلوا على أعلى تصنيف في المؤشر ضمن فئتهم أيضاً هناك: دو في شركات الاتصالات، والفطيم هوندا في فئتي مبيعات وخدمات السيارات، وبنك أبوظبي التجاري في البنوك التجارية، وبنك الإمارات الإسلامي في البنوك الإسلامية، وإيكيا (الفطيم) في المفروشات، ودينهامز في الملابس، وتعاونية الاتحاد في السوبر ماركت، ومستشفى برجيل في المستشفيات، وستاربكس في المقاهي، وصب واي في مطاعم الوجبات السريعة. وتشهد العلامات التجارية المحلية أداءً قوياً يوازي العلامات التجارية العالمية، حيث تصدرت في قطاعات مثل الطيران، والبنوك، والرعاية الصحية، وشركات الاتصالات، وهذا دليل على أن الشركات الإماراتية تولي أهمية كبيرة لخدمة العملاء ولتجربة المستهلكين ككل.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.