

## المسعود للسيارات» توقع شراكة مع «كناري» لتعزيز تجربة العملاء»



أبوظبي: «الخليج»

وقعت «المسعود للسيارات»، الوكيل الحصري لسيارات نيسان وإنفينيتي ورينو في أبوظبي والعين والمنطقة الغربية، اتفاقية شراكة مع منصة «كناري»، إحدى الشركات الرائدة في توفير تكنولوجيا إدارة تجربة العملاء، بهدف الاستفادة من ملاحظات العملاء في الوقت الفعلي، وتعزيز جهود التطوير في الخدمات والتجارب التي توفرها الشركة لهم. وستسمح حلول تقييم تجارب العملاء من «كناري» لشركة «المسعود للسيارات» بالتفاعل مع شريحة أوسع من العملاء، الأمر الذي سيعزز قدرة فرق العمل ضمن مختلف الأقسام على الحفاظ على رضا عملائهم، والعمل على تصحيح الأخطاء في حال حدوثها لضمان سعادة العميل وبالتالي تقليل نسبة الخطأ والآثار السلبية الناجمة عنه. كما كشفت المنصة عن مجموعة من الأفكار المبتكرة التي سيتم استخدامها لمنح الموظفين فهماً أفضل لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم، إضافة إلى إطلاعهم على احتياجات السوق المحلي والاتجاهات الجديدة الناشئة، من خلال تحديد برامج التدريب وخطط التحسين الداخلية التي تضمن الاستدامة في تحقيق تطلعات العملاء.

وتعليقاً على الاتفاقية، قال ستيفان ديفيز، مدير عام قسم تجربة العملاء وتطوير الشبكة في «المسعود للسيارات»: «نحن

في المسعود للسيارات لدينا نهج شمولي وواضح يضع العميل على رأس قائمة أولوياتنا، حيث نسعى بشكل دائم إلى توحيد جهود الشركة للعمل على استكشاف تطلعات العملاء وتوفير احتياجاتهم من خلال معرفة أفكارهم ومتطلباتهم. ولقد تمكنا من خلال التعاون مع شركة كناري من رقمنة أنظمتنا، بما يساهم في تلقي آراء ورؤى عملائنا في الوقت الفعلي، الأمر الذي يساعدنا على التواصل معهم بسرعة وسهولة، والاستماع إلى ملاحظاتهم وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل. كما استطعنا تخصيص أنظمة وأدوات محددة للتعرف إلى تجارب العملاء وتقييمها بشكل متكامل وشامل عبر نقاط اتصال مختلفة. وكلنا ثقة بما ستحدثه هذه الشراكة من أثر إيجابي في مستويات رضا العملاء». من جهته، أشاد صبحي فرح، المدير التنفيذي لـ«كناري»، بالتعاون والشراكة مع «المسعود للسيارات»، معرباً عن تطلعاته إلى النجاح الذي ستحققه الشركة عبر استخدامها تقنيات «كناري» المبتكرة من الاستماع وتحليل آراء العملاء في الوقت الفعلي، ومعرفة تطلعاتهم لتحسين تجربتهم بصورة عامة. وأشار فرح إلى أن الشركة تتطلع قدماً لتقديم المزيد من الدعم إلى «المسعود للسيارات» في مسيرتها الريادية نحو التحول في تجربة العملاء وتطوير رؤى واضحة للتعامل معهم وتحقيق رضاهم، بما ينعكس على العائد الاستثماري للشركة

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.