

الإمارات دبي الوطني «أفضل نموذج أعمال لخدمة العملاء»



«دبي:» الخليج

حصد بنك الإمارات دبي الوطني، تكريماً رفيع المستوى تقديراً لنموذج أعماله الفريد في خدمة العملاء، وذلك خلال حفل توزيع جوائز خدمة العملاء الرقمية المقدمة من «ذا ديجيتال بانكر». ويأتي فوز البنك بهذه الجائزة المرموقة بفضل نموذج عمله المتكامل والمتعدد الوظائف الذي يمنح تجربة العملاء طابعاً مخصصاً ويتيح للمؤسسات الانتقال من منهجية قائمة على المنتجات والخدمات إلى نهج يضع العملاء في المقام الأول. وتركز هذه المنهجية الموحدة على ثلاثة مقومات رئيسية وهي: تفضيلات العميل؛ وربحية الأعمال؛ وقنوات التواصل الفعالة، والتي تساهم مجتمعة في تمكين الحملات من تحقيق نتائج ملموسة. وتهدف البنية متعددة الوظائف إلى التركيز على العملاء أكثر من المنتجات، وبالتالي الارتقاء بتجربتهم الإجمالية إلى آفاق جديدة. وبهذه المناسبة قال معاذ بوخش، مدير التسويق التنفيذي في البنك: «يدرك بنك الإمارات دبي الوطني أهمية تقديم تجربة عملاء استثنائية بوصفها ركيزة جوهرية لتحقيق النجاح. ولهذا، نفخر اليوم بفوزنا بهذه الجائزة المرموقة التي تأتي تقديراً لنهج أعمالنا متعددة الوظائف وتؤكد على فلسفة عملنا الجوهرية التي تضع عملاءنا الكرام في المقام الأول، وإمكاناتنا

الرفيعة لمواصلة إطلاق أفضل الابتكارات المصرفية».

وأضاف: «نعيش اليوم في عالم تتميز فيه سلوكيات العملاء بتغيراتها المتسارعة، حيث تواصل الشركات بذل الجهود لضمان إثراء تجارب العملاء وتوسيع قاعدة عملائها. لذلك، يركز نهج عمل بنك الإمارات دبي الوطني متعدد الوظائف على تبني منهجية موحدة تولى أهمية كبيرة للمقومات الرئيسية الثلاثة التي يتعين استهدافها، وما يتوجب تقديمه للعملاء من خدمات ومنتجات مع سبل إيصالها إليهم. وبهذا، يحظى العملاء بالراحة فيما يخص سبل التواصل معهم بخصوص «كافة المنتجات، ويتيح لهم تلقي المراسلات وفقاً لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم



"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024