

جهات توقع ميثاق «التميز في الخدمة» في مطار أبوظبي الدولي 6



أبوظبي: «الخليج»

وقّع كبار المسؤولين من كل من مطارات أبوظبي، وإدارة العامة للجمارك، والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، والاتحاد للطيران، والقيادة العامة لشرطة أبوظبي، ودائرة الصحة - أبوظبي على ميثاق «التميز في الخدمة» والذي يركز على أن يبرز للعالم حرص إمارة أبوظبي على التميز في تقديم الخدمات. وسيُصاحب ميثاق الخدمة برنامج مُشترك بين مجموعة من الجهات على مستوى القطاع، مصمّم لتقديم معايير مشتركة تعكس صورة مُشرقة عن إمارة أبوظبي كوجهة متميزة للضيافة والارتقاء بتجربة المطار إلى آفاق جديدة من التميز. وقد تضمنت المرحلة الأولى من إطلاق البرنامج 50 من كبار المسؤولين و200 مدرب خدمة و1000 موظف من الخطوط الأمامية ونقاط خدمة العملاء التي تشمل تسجيل الوصول والأمن والهجرة والجمارك وغيرها. وسيتم إطلاق المرحلة الثانية من البرنامج على مستوى كافة أقسام المطار لضمان تقديمها للمستوى ذاته من الخدمة.

تميز

وبهذه المناسبة قال الرئيس التنفيذي لمطارات أبوظبي، شريف هاشم الهاشمي: «يُرسّخ هذا الالتزام رؤية موحدة للتميز في تقديم الخدمات على مستوى القطاع، والتي سيرتكز عليها مطار أبوظبي في الترحيب بكافة ضيوفه وتقديم نمط

متسق للضيافة يهدف لبناء علاقات طويلة الأمد مع مسافرينا، وجعلهم يشعرون كأنهم في وطنهم الثاني. ولتحقيق ذلك يجب علينا جميعاً أن نلتزم بتقديم خدمة متميزة – تتجاوز الحدود المؤسسية لنا وللشركاء، فنحن بالنسبة لعملائنا مطاراً واحداً ويجب علينا التصرف كذلك».

وقد تم تصميم البرنامج لتكوين فريق متكامل من موظفي الخطوط الأمامية المدربين على أكمل وجه لدعم العملاء بشكل استباقي والترحيب بهم خلال رحلتهم عبر مطار أبوظبي الدولي. وسيدعم الفريق 200 مدرب يقدمون الملاحظات والمشورة اللازمة بشكل فوري، بالإضافة لمنصة «بيتنا» الرقمية التي توفر مجموعة من الأدوات الذكية والبيانات والمعلومات الإرشادية التي ستمكن الفريق من تقديم خدمة ذكية وسريعة.

توقعات

وأضاف الهاشمي: «ما يتطلع له كل مسافر هو الوصول إلى وجهته التالية بأسرع وقت ممكن وبأعلى قدر ممكن من الراحة والخدمة». «ونحن ندرك أنه يجب علينا تقديم خدمة تفوق توقعات ضيوفنا وهذا ما تتطلع إليه إمارة أبوظبي بشكل عام. لذلك نحن بحاجة إلى إيجاد طرق جديدة للارتقاء بجودة وسرعة خدماتنا مع الاستمرار في غرس ثقافة التميز في الخدمة».

"حقوق النشر محفوظة للصحيفة الخليج. © 2024"