

%رضا المستهلكين في الإمارات يرتفع 1.9



«دبي»: «الخليج»

أعلنت «سيرفس هيرو»، المؤشر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء بالاعتماد على آرائهم، عن النتائج الأخيرة لرضا العملاء في دولة الإمارات باعتماد 24,074 تقييماً من أصل 28,460 تقييماً. أظهرت الأبحاث ارتفاع مستوى رضا العملاء بنسبة 1.9% في أوساط المستهلكين في الإمارات منذ العام 2016 إلى جانب ارتفاع بنسبة 60% في أعداد العملاء المشاركين في التقييم الثاني لرضا المستهلكين في الدولة. وقالت فاتن أبو غزالة، رئيسة شركة «سيرفس هيرو»: «تكشف النتائج المرتفعة هذا العام للتقييمات المعتمدة في مؤشر رضا المستهلكين بالإمارات عن الطموح المنتشر في أرجاء الدولة لتصبح من أسعد دول العالم، وشمل ذلك أيضاً القطاع الخاص، ما جعل الدولة تحقق نتيجة ممتازة في رضا العملاء بلغت 77.9 نقطة من أصل 100 نقطة». وانحصرت تقييمات المستهلكين للشركات الخاصة في 14 قطاعاً مختلفاً شملت كلاً من المقاهي والمطاعم وخدمة السيارات والملابس والإلكترونيات ومطاعم الوجبات السريعة والأثاث المنزلي والبنوك الإسلامية وشركات الاتصالات المتنقلة ووكلاء السيارات الجديدة والمشافي الخاصة وشركات الطيران والبنوك التجارية ومحال السوبرماركت. حيث

قام المستهلكون بتقييم الشركات من كل قطاع على مقياس من 1 إلى 10 مستندات إلى ثمانية معايير تشمل الثقة بالمنتج أو الخدمة وسرعة التقديم وجودة المنتج وكفاءة الموظفين والقيمة بالنسبة للسعر والموقع ومركز الاتصال وجودة الموقع الإلكتروني.

وأظهرت المعدلات في جميع معايير الخدمة الثمانية ارتفاعاً في المعدلات الفعلية لرضا العملاء من حيث معيار الموقع والثقة بالمنتج أو الخدمة، في حين كان المعدل الأقل من نصيب معيار الموقع الإلكتروني. ومن ناحية أخرى، أظهرت الفجوات بين توقعات العملاء والخدمات الفعلية المقدمة أن دولة الإمارات بعيدة فقط بفارق 6.7 نقاط بين المستوى الذي يتوقعه العملاء والمستوى الذي يحصلون عليه، ولاسيما في معيار القيمة بالنسبة للسعر والموقع الإلكتروني. وأردفت أبو غزالة قائلة: «نرى في «سيرفس هيرو» بأن تقديم الخدمات للآخرين أمرٌ نبيلٌ للغاية وبأن التعاملات بين المستهلكين ومقدمي الخدمة لا بد أن تتمتع بطابعٍ هادفٍ يطمح لتحقيق السعادة. ولا يمكن أن نثري حياتنا ونساعد بعضنا بعضاً إلا من خلال فهم الاحتياجات والتوقعات ومعرفة ما هو مهم عند تقديم الخدمة. ويساعد ذلك في بناء علاقات طويلة الأمد مبنية على القيمة والتي تدعم بدورها تحسين حياة الناس ورفاهيتهم. كما ندرك بأنه ثمة نظام للسعادة يضم بين عناصره الأساسية رضا الموظفين ورضا المستهلكين ومشاركة المواطنين والمقيمين لتحقيق «سعادتهم».

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024