

وفقاً لمؤشر «سيرفس هيرو» للنصف الأول

## 77,6 نقطة.. مستوى رضا عملاء الشركات الإماراتية



دبي:

«الخليج»

أعلنت «سيرفس هيرو» مؤشر قياس رضا العملاء، أمس نتائج النصف الأول من العام 2019 للشركات الإماراتية، والتي سجلت 77,6 نقطة في معدل إجمالي رضا العملاء للفترة ما بين يناير ويونيو. وكانت 9 قطاعات من أصل 14 في الدولة قد حققت أكثر من 80 نقطة في مستوى الرضا، بينما حصلت شركات تشغيل الهواتف المتحركة والبنوك الإسلامية على تصنيف «رديء» نتيجة عدم تلبيتها الحد الأدنى من توقعات العملاء.

وقد أظهرت نتائج المؤشر، التي جاءت استناداً إلى 2609 تقييمات شملت مختلف المقيمين على أرض الدولة وخضعت جميعها إلى معايير تحقق صارمة لضمان دقتها، انخفاضاً طفيفاً في مستوى رضى العملاء بشكل عام مقارنة بـ 79,2 نقطة تم تسجيلها خلال الفترة ذاتها من العام الماضي. وستستمر هذه الدراسة حتى نهاية العام الحالي. وفي حين لم تستوف أي من القطاعات معايير

«عادي» (Ordinary) مع مستوى متوسط من الخدمة، في حين سجلت البنوك المرتبة 69,7 لتصنيفها على أنها «ضعيف» (Bland) مع مستوى أدنى من الخدمة. بينما حل مشغلو الهاتف المتحرك والبنوك الإسلامية في المرتبة الأخيرة بعد حصولهما على تصنيف «رديء» (Unheroic)، وسجلت هاتان الفئتان انخفاضاً بأكثر من 17 نقطة من توقعات العملاء مقارنة بمتوسط المؤشر العام.

«الخدمة المذهلة» (Incredible Service)، والتي تتطلب تسجيل 90 نقطة وما فوق لتُدرج في التصنيف «البطل» (Heroic)، حصلت كل من الإلكترونيات، وشركات الطيران، والأثاث، والمقاهي، والمطاعم غير الرسمية، ومطاعم الوجبات السريعة، والملابس، ووكلاء السيارات الجديدة، ومحلات السوبرماركت على تصنيف «جيد» (Good) من قبل المستهلكين في الدولة. وجاءت صيانة السيارات والمستشفيات ضمن تصنيف