

شركات الاتصالات والبنوك الإسلامية الأسوأ في رضا المتعاملين

الرؤية - دبي



أظهر مؤشر سيرفس هيرو لقياس رضا المتعاملين، تسجيل الشركات الإماراتية 77,6 نقطة في معدل إجمالي رضا المتعاملين للفترة ما بين يناير ويونيو، بتراجع طفيف مقارنة بـ 79,2 نقطة مسجلة خلال الفترة ذاتها من العام الماضي. وحققت تسعة قطاعات من أصل 14 في الدولة أكثر من 80 نقطة في مستوى الرضا، بينما حصلت شركات تشغيل الهواتف المتحركة والبنوك الإسلامية على تصنيف «ردي» لعدم تلبيتها الحد الأدنى من توقعات المتعاملين.

وأظهرت نتائج المؤشر التي جاءت استناداً إلى 2609 تقييمات غياب أي قطاع عن مستوى «الخدمة المذهلة»، والتي تتطلب تسجيل 90 نقطة، بينما حصلت كل من الإلكترونيات، شركات الطيران

العربية، الأثاث، المقاهي، المطاعم غير الرسمية، مطاعم الوجبات السريعة، الملابس، وكلاء السيارات الجديدة ومحال السوبرماركت على تصنيف «جيد». وجاءت صيانة السيارات والمستشفيات ضمن تصنيف «عادي» مع مستوى متوسط من الخدمة، في حين سجلت البنوك 69,7 نقطة

لتصنف على أنها «ضعيف» مع مستوى أدنى من الخدمة. وحل مشغلو الهاتف المتحرك والبنوك الإسلامية في المرتبة الأخيرة بعد حصولهما على تصنيف «ردي»، وسجلت هاتان الفئتان انخفاضاً بأكثر من 17 نقطة من توقعات المتعاملين مقارنة بمتوسط المؤشر العام.