

«سيرفس هيرو»: 79.2% معدل رضا المستهلكين في الإمارات خلال النصف الأول من 2018

أظهرت نتائج مؤشر «سيرفس هيرو»، لقياس رضا المتعاملين، أن المعدل الإجمالي لرضا المستهلكين في دولة الإمارات بلغ 79,2٪، خلال النصف الأول من العام الجاري. وحسب بيان صادر أمس، أعلن فيه المؤشر الذي يتخذ من الكويت مقراً له، نتائج الأخريرة، أن هذه النتائج تركز على 13 ألفاً و289 تقييماً معتمداً، والتي تمثل مستوى ثقة يصل إلى 95٪ مع هامش خطأ (+/- 3٪) فقط على

مستوى الدولة، حيث شملت العينة 360 علامة تجارية مصنفة ضمن 14 قطاعاً. وكشفت النتائج أن قطاعات وكلاء السيارات الجديدة وخدمة السيارات والمقاهي، استحوذت على أعلى معدل في التقييمات، فيما جاءت قطاعات شركات الإلكترونيات والأثاث المنزلي في المرتبة الأولى من حيث ولاء المتعاملين. كما شملت القطاعات التي سجلت أدنى معدل في التقييمات كلاً من شركات

الاتصالات المتنقلة والبنوك التجارية والمستشفيات الخاصة، في حين سجل القطاعان الأخيران إلى جانب البنوك الإسلامية أدنى مستوى من حيث ولاء المتعاملين. ويتم قياس كل قطاع مقابل ثمانية معايير للخدمة، تشمل: سلوك الموظفين، الموقع، جودة الخدمة، السعر مقابل القيمة، السرعة، الثقة بالمنتج، الخدمة الهاتفية والموقع الإلكتروني. دبي - الإمارات اليوم