



احتلت المركز الأول بين مطاعم الوجبات السريعة والثالث على مستوى البلاد لـ 2019
ماكدونالدز» أفضل علامة تجارية للوجبات السريعة من «سيرفس هيرو» للمرة التاسعة»



ماكدونالدز تحصد جائزة سيرفس هيرو لـ 2019

للمرة التاسعة في تاريخها، احتلت ماكدونالدز الكويت مراتب متقدمة في تصنيفات رضا العملاء، حيث حصلت على المركز الأول عن فئة مطاعم الوجبات السريعة والمركز الثالث على مستوى البلاد عن مختلف الفئات، وذلك بحسب مؤشر «سيرفس هيرو» للعام 2019، وهو المؤشر الرائد في المنطقة لقياس رضا العملاء وفقاً لآراء المستهلكين.

ويشير تصدر ماكدونالدز للمرة التاسعة لفتتها إلى ريادة الشركة في قطاع مطاعم الوجبات السريعة، كما يعتبر دليلاً واضحاً على التزام العلامة التجارية بتقديم تجربة عملاء رفيعة المستوى.

وقال المدير العام لشركة مكدونالدز في الكويت منتصر القدح «إن التزام مكدونالدز بتقديم أفضل خدمة عملاء هو جزء لا يتجزأ من المبادئ الأساسية للشركة».

وأضاف القدح قائلاً «نحن نعمل باستمرار لتطوير كفاءة خدمة العملاء لدينا وتحسين تجربة العملاء عبر كل وسائل التواصل معهم، بدءاً من فريق عملنا ومرافق مطاعمنا، ووصولاً إلى تطبيقاتنا ومنصاتنا الإلكترونية، وذلك بهدف ضمان أن يستمتع العملاء بتجربة فريدة وممتعة». «ومتكاملة في كل مرة يتعاملون فيها معنا، وأنا أؤمن بأن حصولنا على هذه الجائزة يؤكد على نجاحنا في تحقيق هذا الهدف».

ويقيس مؤشر «سيرفس هيرو» لقياس رضا العملاء المزايا الرئيسية للخدمة ويتقيد بمعايير مؤشر رضا العميل الأميركي، كما يقيس أكثر من 400 علامة تجارية في القطاع الخاص بالكويت والإمارات العربية المتحدة بالاعتماد على 8 معايير للخدمة، تشمل: الثقة بالمنتج، السرعة، جودة المنتج، القيمة، الموقع، كفاءة الموظفين، مركز الاتصال، والموقع الإلكتروني. كما يطلب المؤشر من العملاء تقييم مستوى رضاهم بشكل عام، ومدى ولائهم مع مقارنة الخدمة بالمستويات المثالية.