

للنشر الفوري

## توكيلات الجزيرة للسيارات تطلق برنامج "امتياز الخدمة 2.0" من فورد للارتقاء برضاء العملاء إلى مستويات استثنائية

- توكيلات الجزيرة للسيارات من أوائل شركاء فورد بالمنطقة في توفير نظام التشغيل الجديد لتحسين أداء قسم خدمات الصيانة وتعزيز رضا العملاء
- نظام تشغيل "امتياز الخدمة 2.0" من فورد يعتمد على منهج خدمات مكون من 6 خطوات لتوفير الركائز الأربع لتجربة عملاء فائقة المستوى - القائمة على الثقة والاحترام والعلاقات الوطيدة والتحكم
- تعزيز أنظمة إدارة الورشات بما فيها جدولة المواعيد وإسناد المهام، ونظام إدخال أمر التصليح الإلكترونياً، والتوزيع الفعال للمهام، بهدف إدارة الوقت بأسلوب محسن

الرياض، المملكة العربية السعودية 25 مايو 2017 - تواصل شركة توكيلات الجزيرة للسيارات، الوكيل المعتمد لسيارات فورد ولينكون في المملكة العربية السعودية، تعزيز جهودها الرامية لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء في مراكز الصيانة مع إضافة الجيل الجديد لبرنامج "امتياز الخدمة 2.0" "Service Excellence" إلى قائمة خدماتها.

ويستخدم نظام "امتياز الخدمة" منهجاً بسيطاً وفعلاً يتألف من ست خطوات، بدءاً من حجز الموعد الأولي حتى الوصول والتفاعل مع العميل، وتوزيع مهام التصليح، وتشخيص الأعطال وتصليحها، وإعداد الفاتورة واستلام العميل لمركبة، وأخيراً المتابعة. وتساهم هذه السلسلة من الخطوات بدورها في تأمين الركائز الأربع لتجربة العملاء الفائقة - القائمة على الثقة، والاحترام، والعلاقات الوطيدة، والتحكم - التي تمنح نظام التشغيل الخاص بخدمات فورد مستوىً عالياً من الكفاءة والفعالية.

ويتم تدريب وتأهيل الفنيين العاملين في نظام "امتياز الخدمة" اعتماداً على ثلاثة أساليب، وهي: وحدات التدريب الإلكتروني بحسب الوظيفة، والتدريب النظري، والتدريب أثناء العمل داخل مراكز الوكالة.

وفي معرض تعليقه على إطلاق البرنامج الجديد، قال تيري صباغ المدير التنفيذي لفورد الشرق الأوسط: "تواصل توكيلات الجزيرة للسيارات التزامها بتقديم خدمات عملاء لا نظير لها مع بدء نظام تشغيل "امتياز الخدمة 2.0" من فورد. وبهذه المناسبة، نشيد بالجهود المستمرة للشركة في تحسين أداء قسم خدمات الصيانة، وتوفير مستويات أعلى من رضا العملاء في المملكة العربية السعودية".

ومن جانبه، قال محمد الكريديس نائب المدير التنفيذي لدى توكيلات الجزيرة للسيارات: "نتابع تدريب الفنيين المتخصصين في مجال تقنيات السيارات واستشاري خدمات الصيانة التابعين لفريق عملنا وفق أعلى المعايير المعتمدة من فورد، وهو ما يعكس التزامنا الدائم بتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء في المملكة. وستسهم إضافة نظام تشغيل "امتياز الخدمة 2.0" إلى مراكز الصيانة التابعة لنا في تحسين تجربة العملاء والكفاءة والفعالية في كل مرحلة من مراحل صيانة وتصليح السيارات".

وتعتبر شركة توكيلات الجزيرة للسيارات من أوائل شركاء فورد في تطبيق نظام التشغيل الجديد في المنطقة، والذي يهدف لتحسين أداء قسم خدمات الصيانة وتعزيز رضا العملاء. ويدرك أنه قد افتتحت الشركة مؤخراً أكبر فرع لها على الإطلاق والذي يمتد على مساحة تزيد عن 23,000 متر مربع على طريق خريص في الرياض، بما يعكس التزام شركة توكيلات الجزيرة للسيارات المتواصل تجاه تنمية وتطوير أعمال فورد في المملكة.

ونذكر فورد الشرق الأوسط عملاء فورد ولينكون بإمكانية حصولهم الفوري على قطع الغيار الأصلية من فورد وموتوركرافت MotorCraft® والاستفادة من عقود الضمان وخطط الصيانة الممددة ESP، إضافة إلى خدمات الصيانة وأعمال التصليح على أيدي فنيين مدربين معتمدين من فورد داخل مراكز شركة توكيلات الجزيرة للسيارات المخصصة لخدمات صيانة فورد ولينكون في أنحاء المملكة.

# # #

#### حول شركة فورد موتور كومباني

فورد موتور كومباني هي شركة عالمية لصناعة السيارات وحلول النقل، تتخذ من ديربورن بميشيغان مقراً لها، ولديها نحو 202,000 موظف و62 منشأة حول العالم. وتتركز أعمال فورد بصورة رئيسية حول تصميم وتصنيع وتسويق وخدمات مجموعة فورد الكاملة من السيارات والشاحنات والسيارات الرياضية متعددة الاستعمالات، إضافة إلى سيارات لينكون الفاخرة. وفي الوقت ذاته، تعمل فورد على استكشاف الفرص الواعدة في القطاع من خلال الاستثمار في المركبات التي تعمل بالطاقة الكهربائية، وحلول النقل والمركبات ذاتية القيادة. كما تؤمن الشركة خدمات مالية من خلال شركة فورد موتور كريديت. للمزيد من المعلومات حول فورد ومنتجاتها العالمية، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.corporate.ford.com](http://www.corporate.ford.com)

أما بالنسبة لمنطقة الشرق الأوسط، فيعود تاريخ فورد فيها إلى حوالي 60 عاماً. ويعمل وكلاء فورد المحليون في المنطقة من خلال أكثر من 155 منشأة ومركزأً للسيارات وهم يوظفون ما يزيد عن سبعة آلاف شخص، معظمهم من المواطنين العرب. لمزيد من المعلومات حول فورد الشرق الأوسط يرجى زيارة الموقع [www.me.ford.com](http://www.me.ford.com)

كما تعتبر شركة فورد الشرق الأوسط من الشركات الرائدة في مجال المواطن المؤسسية في المنطقة من خلال ثلاثة برامج قائمة حالياً وهي: برنامج "منح فورد للمحافظة على البيئة" وحملة "محاربات بروح وردية" للتوعية بمرض سرطان الثدي، وبرنامج مهارات القيادة من فورد لحياة آمنة.

**للمزيد من المعلومات:**

|  |  |
|--|--|
| رشا غانم   | سوسن نيجوصيان  |
| أصداء بيرسون مارستيلز  | فورد الشرق الأوسط  |
| +971-4-4507600   | +971-4-356-6368  |
| <a href="mailto:rasha.ghanem@bm.com">rasha.ghanem@bm.com</a> | <a href="mailto:snigogho@ford.com">snigogho@ford.com</a> |