

# خدعة

# العملاء



” خدمة العملاء لا ينبغي أن تكون قسماً داخل الشركة، بل يجب أن تكون مهمة الشركة بأكملها “  
طوني هسيه

تتمثل خدمة العملاء في الدعم الذي نقدمه لعملائنا قبل و أثناء و بعد خدمة البيع أو بعد أن يقوم العميل بشراء منتجاتنا وأثناء إستخدامه لتلك المنتجات. وعليه فإن خدمة العملاء الجيدة لا تكون فقط من خلال الاستجابة لأسئلة العملاء أو الرد على استفساراتهم، بل هي تتجاوز هذا كله حيث أنها جزء مهم من الوعد الذي تقدمه علامتنا التجارية: ميداس - فاست لوجيستيكس - ألفا لعملائها.



بقلم

السيد / علي حمود  
الرئيس التنفيذي  
لمجموعة ميداس

## خدمة العملاء

قبل

أثناء

بعد



من خلال ما سبق يتضح لنا أن خدمة العملاء لا تقتصر فقط على موظفي الخطوط الأمامية والممثلين في؛ موظفي المبيعات، المركبين، فريق التوصيل، أو مسؤولي خدمة العملاء ومسؤولي مراقبة الجودة، بل هي وظيفة ومهمة أساسية من مهام جميع موظفي الشركة، يقومون بأدائها في كل مكان؛ سواء كان ذلك في معارضنا، أو عبر الانترنت، أو من خلال تطبيق واتساب، أو وسائل التواصل الاجتماعي. بغض النظر عن موقعك بالشركة، سواء كنت مسؤول توظيف بإدارة الموارد البشرية، أو محاسب يُصدر شيكاً أو يقدم كشف حساب، أو كنت أمين صندوق (كاشير) عند الكاونتر، أو مسؤول مشتريات يطلب البضائع أو موظف يحجز موعد ... إلخ.

أيّاً كان مكان عملك فإن الطرف الثاني هو عميلك و عند التعامل معه تحتاج إلى التأكد من حصوله على أفضل خدمة و أن تفي بالوعد الذي قطعته علامتنا التجارية من خلال تزويد عملائنا بتجربة رائعة و ممتعة.



# SERVICE

“ Customer service should not be a department,  
it should be the entire company ”

Tony Hsieh

Customer service is the support we provide to our customers. It takes place before, during, and after they buy and use our products or services. A good customer service is way more than just answering questions; it is an important part of the promise our brands: MIDAS, FASTLOGISTICS, ALFA make to their customers.

Customer service is not only the frontliners job: the sales-people, assemblers and delivery team, customer service agents or quality control officers. It is everyone's job in the company and it happens everywhere, whether it is in-store or online through WhatsApp or social media. Whether you are an HR recruiter hiring, or an accountant issuing a cheque or providing a statement of account, cashier at the counter, merchandiser ordering goods, or agent booking an appointment ...etc.

No matter where you are operating, the second party is your customer and when dealing with them you need to make sure they are getting the best service and you are fulfilling the promise our brands made by providing our customers with great and enjoyable experience.



written by:  
**Mr. Ali Hammoud**  
the CEO of Midas Group

## CUSTOMER SERVICE

Before ☒

☒ During

After ☒

