بوصلة رضا المستهلك

اعداد : بشار باغ - غرافيك : حسام الحوراني

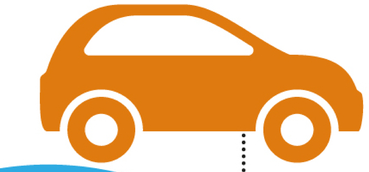
يشكل مؤشر المنشآت الصديقة للمستهلك الذي تعده دائرة التنمية الاقتصادية بدبي بوصلة واقعية يمكن من خلالها رصد رضا العملاء والمستهلكين عن مستوى الخدمات المقدمة في حزمة متنوعة من القطاعات، ويساعد الشركات على تعزيز تنافسيتها ورفع مستوى أدائها مما ينعكس إيجاباً على المبيعات.

59 نقطة

أفادت نتائج التصنيف إلى أن قطاع تجزئة الملابس الأقل تنافساً بمؤشر 59 نقطة، وتعد أبرز أسباب التدني في هذا القطاع هو إقرار المستهلكين بأن أسعار المنتجات مرتفعة، وخصوصاً المنتجات التي تباع في المحلات التجارية، فيما أشار آخرون من المستهلكين إلى أن طبيعة الأسعار لا تتناسب مع القيمة الشرائية أو المبلغ المدفوع مقابل الخدمة.

78 نقطة

برز قطاع السيارات كالأشد تنافساً في تقديم الخدمات المتميزة للعملاء، إذ حصد 78 نقطة على مؤشر المنشآت الصديقة للمستهلك متفوقاً بذلك على باقي القطاعات.



3

يعتمد تصنيف المنشآت المشاركة على 3 معايير رئيسية وهي مدى رضا المستهلكين من المنشآت التجارية التي يتعاملون معها وعدد الشكاوى الواردة من المستهلكين بحق المنشأة التجارية والوقت المستغرق من المنشأة لحل الشكاوى الواردة تصل إلى 4 أيام عمل بالإضافة إلى مقارنة أسعار المنتجات بين المنشآت التجارية المتنافسة.

4 %

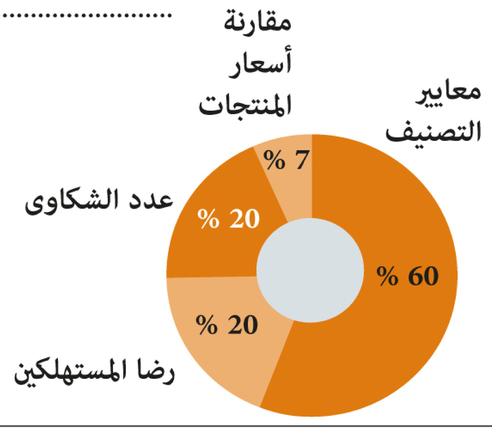
أشار نحو 4% من المجيبين إلى أنهم قاموا بتقديم شكاواهم لاقتصادية دبي عندما واجهوا مشكلات مع وكالات السيارات.

52

شمل مؤشر المنشآت الصديقة للنصف الأول من العام الجاري 52 منشأة تجارية تعمل في 7 قطاعات.

7

يشمل تصنيف المؤشر 6 قطاعات رئيسية مضافاً إليها قطاع الذهب كأول مشاركة للعام 2014 وبمجمل 7 قطاعات، وتمتلك أبرز القطاعات المشاركة حصة سوقية كبيرة في السوق المحلي لإمارة دبي.

1200 مستهلك

بهدف تعزيز آلية الشفافية والحيادية في التقييم يشمل التصنيف مؤشر المنشآت الصديقة للمستهلك استطلاع رأي وتقييم أكثر من 1200 شريحة من المستهلكين من مختلف الأعمار والجنسيات وذلك بهدف الحصول على أفضل القراءات في مؤشر المنشآت الصديقة للمستهلك.