



تقرير تجربة الباحث عن سكن

© جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة القرار الصحيح - RD

سبتمبر 2021





المحتويات

- مقدمة
- الإسكان والقيادة
- برنامج الإسكان وتحقيق رؤية المملكة 2030
- وزارة الإسكان
- أبرز جهود وزارة الإسكان
- رحلة العميل الباحث عن سكن
- صندوق التنمية العقاري
- المطورين العقاريين والبنوك التجارية
- دراسة القرار الصحيح الاستطلاعية
- من نحن

للإنتقال السريع إلى أحد الأقسام، اضغط على عنوان القسم 



مقدمة

تهتم القيادة الرشيدة في المملكة العربية السعودية بقطاع الإسكان وتمنحه الأولوية من خلال خططها الاستراتيجية قصيرة وطويلة المدى ويعتبر المسكن من أهم العناصر في الخطاب الأول لخدم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، وحظي باهتمام كبير من كافة خطط واستراتيجيات المملكة التنموية، وفي حين أن تنمية قطاع الإسكان تتأثر بأكثر من 120 قطاعاً آخر في الدولة في إطار عملية تنمية فعالة وتحقيقاً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، كان لابد من تمكين الأسر من تملك المنازل المناسبة وفق احتياجاتهم وقدراتهم المادية، ولتحقيق ذلك طورت منظومة الإسكان من حيث الهيكلية والإجراءات وسياسات التعامل مع البنوك والقطاع الخاص، عن طريق تحويل دور وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان من المطور والممول والمنفذ، إلى دور المحفز والمشرع والمراقب لتوفير حلول سكنية مستدامة.

الإسكان والقيادة

الإجازات كثيرة جداً ولكن أهم التحديات التي كانت موجودة موضوع الإسكان، حيث كان لدينا مشكلة إسكان عمرها 20 سنة لم نستطع حلها والمواطن ينتظر أن يحصل على قرض أو دعم سكني لـ 15 عاماً تقريباً، ورُصد للوزارة 250 مليار ريال في 2011 وفي 2015 لم يصرف منها إلا ملياران فقط ولم تستغل ولم تتمكن الوزارة من تحويل هذه المبالغ إلى مشاريع على الأرض بسبب رئيسي هو أن مركز الدولة ضعيف والوزارات متفرقة».



قطاع الإسكان نجح خلال فترة وجيزة في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 عبر تقديم خدماته بشكل فوري للأسر السعودية ورفع نسبة التملك التي كانت متدنية جداً بين 40-50% في السابق، ووصلت إلى 47% في عام 2016، وتمكنت منظومة الإسكان خلال 4 سنوات فقط في رفع نسبة التملك بين السعوديين إلى 60% في 2020.





اقتربنا من أن نكسر أرقام الرؤية قبل الوصول إلى 2030 بكثير، فمثلاً الإسكان هدف الرؤية %62 وصلنا إلى %60 في 2020 و %70 سنصلها في 2025، ومعنى ذلك أن هدف الرؤية تعدى من %62 إلى %70 من عدد المواطنين الذين يملكون مساكن.



حرصنا في وزارة الإسكان ومازلنا نحرص على أن تكون هناك خيارات متنوعة للمواطن، بحيث يختار ما يناسبه من المنتجات السكنية والتمويلية



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



برنامج الإسكان وتحقيق رؤية 2030

في عام 2018 انطلق برنامج الإسكان بهدف خلق بيئة حيوية للأسر السعودية وللمجتمع ككل، وركّز البرنامج منذ بدايته على وضع معايير جديدة لتطوير قطاع الإسكان وتمكين الأسر السعودية من الحصول على خيارات سكنية وحلول تمويلية متنوعة تسهم في زيادة نسبة تملك الأسر السعودية للمسكن الأول إما بنظام التملك أو الانتفاع، وذلك بالتوازي مع زيادة المعروض من الخيارات السكنية التي يتم تنفيذها بأسعار مناسبة ووقت أقل وبجودة عالية، وتوفير برامج سكنية متخصصة للفئات الأشد حاجة في المجتمع، وتطوير البيئة التشريعية والتنظيمية لقطاع الإسكان لزيادة الأثر الاقتصادي منه وتعزيز جاذبيته للقطاع الخاص وتنمية المحتوى المحلي، مما يسهم في خلق الفرص الوظيفية في القطاع، وتعزيز مشاركته في

النتائج المحلي الإجمالي. وقد حقق البرنامج نجاحات ملموسة خلال المرحلة السابقة، كان أبرزها تسهيل إجراءات التملك باستحقاق فوري للحصول على القرض العقاري المدعوم عوضاً عن فترات الانتظار التي كانت تصل إلى 15 سنة في السابق، ونمو القروض العقارية السكنية الجديدة حيث كانت قبل إطلاق البرنامج تقدر بحوالي 2,000 عقد تمويلي في الشهر إلى استفادة 30 ألف أسرة شهرياً من القروض العقارية الجديدة، مما أسهم في تعزيز العرض وتمكين الطلب، وزيادة نسبة التملك السكني للأسر السعودية من 47 % في عام 2016 إلى أكثر من 60 % في عام 2020.

ويواصل برنامج الإسكان خلال المرحلة القادمة جهوده لرفع نسبة تملك الأسر السعودية للوصول إلى نسبة تملك 70% بحلول العام 2030، من خلال خدمة شرائح أكبر من المجتمع واستهداف الفئات الأشد حاجة، وزيادة جاذبية القطاع للاستثمار من قبل القطاع الخاص، مما يضمن استقرار القطاع واستدامته.





وزارة الإسكان

MINISTRY OF HOUSING

تأسست الوزارة عام 1432 هـ بأمر ملكي من الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود، وجاء صدور القرار على خلفية الحاجة الملحة لتوفير الإسكان المناسب للمواطنين، ولتنفيذ الأوامر الملكية الخاصة ببناء نصف مليون وحدة سكنية لذوي الدخل المحدود.

واستطاعت الوزارة في رفع معدل تملك الأسر السعودية للمساكن إلى 62.08% من إجمالي المساكن حتى منتصف 2019، وفي يوم 24 يناير سنة 2021 أعلنت الحكومة السعودية عن ضمّ وزارة الإسكان إلى وزارة الشؤون البلدية والقروية.



عملت وزارة الإسكان على استحداث للبرامج واللوائح المحفزة للقطاعين العام والخاص، لتيسير على فئات المجتمع المختلفة بحلول تمويلية وادخارية ملائمة للباحثين عن سكن. وتهدف الوزارة لتحفيز المعروض العقاري، ورفع الانتاجية لتوفير المنتجات السكنية، وتحفيز تطويرها على أراضي القطاع الخاص، والأراضي الخاضعة لرسوم الأراضي البيضاء، إضافة إلى تطوير المناطق العشوائية ومراكز المدن لتنظيم الكثافة السكانية في المدن السعودية. كما عملت على تطوير الأراضي الوزارية لتحقيق استفادة المنتسبين لبرامج الدعم السكني، وتوفير خيارات التمويل السكني المناسب إلى جانب عقد الشراكات مع القطاعين العام والخاص، لتطوير أراضي الوزارة من قبل القطاع الخاص ومقايضة الأراضي مع القطاع العام للوصول إلى رفع مساهمة القطاع في الناتج المحلي السعودي .

يكمّن دور وزارة الإسكان في تنظيم وتيسير بيئة إسكانية متوازنة ومستدامة، وذلك من خلال استحداث وتطوير برامج لتحفيز القطاعين الخاص والعام من خلال التعاون والشراكة في التنظيم والتخطيط والرقابة لتيسير السكن لجميع فئات المجتمع بالسعر والجودة المناسبة.



تحديات وزارة الإسكان

عملت وزارة الإسكان منذ تأسيسها على عدد من المشاريع والبرامج المختلفة، حيث عملت مسبقاً على الإستراتيجية الوطنية للإسكان التي تقدم خطة تنظيمية متكاملة لقطاع الإسكان، وانبثق منها مجموعة من المخرجات التي تستهدف تمكين المواطنين من التملك السكني ضمن خيارات متنوعة تناسب كافة الفئات، متجاوزة بذلك أهم التحديات التي تواجهها، ومنها:



صعوبة الحصول على تمويل سكني مناسب.



محدودية الوحدات السكنية المناسبة لكافة فئات المجتمع.



الاعتماد الكبير على التمويل الحكومي.



عدم كفاءة القطاع العقاري.

مخرجات برنامج الإسكان



الهيئة العامة للمقار
REAL ESTATE GENERAL AUTHORITY

تعتبر الجهة التنظيمية المركزية للقطاع العقاري.



الشركة الوطنية للإسكان
National Housing Company

لتحفيز العرض عبر الشراكة مع القطاع الخاص
من مطورين عقاريين.



الإسكان التنموي
Developmental Housing

لتغطية الطلب من الأسر الأشد حاجة بالشراكة
مع القطاع غير الربحي لإنشاء وتأهيل أكثر من
350 جمعية أهلية سكنية.

البرامج والمبادرات

سكني: تطبيق وموقع بدأ في 2017، للحصول على التمويل العقاري المدعوم بالشراكة الفاعلة مع القطاع الخاص وساعد في توفير 280 ألف منتج سكني في كافة مناطق السعودية، و300 ألف منتج سكني خلال 2018.



اتحاد الملاك: يضع هذا البرنامج الأنظمة واللوائح التي تساعد في تنظيم العلاقة بين ملاك وشاغلي الوحدات السكنية ذات الملكية المشتركة.



إتمام: لتمكين المطورين العقاريين وتعجيل حصولهم على الاعتمادات والتراخيص عبر توفير مجموعة متكاملة من الخدمات الإدارية والاستشارية التي تطلبها الجهات ذات العلاقة سواء حكومية أو غير حكومية.





إيجار: برنامج يضع حلولاً لتنظيم العملية التأجيرية ولتوثيق عقود الإيجارات لتنظيم قطاع الإيجار العقاري على نحو يساعد في تطوير القطاع الإسكاني والعقاري في الدولة.

الأراضي البيضاء: نظام يفرض رسوماً سنوية على الأراضي البيضاء، بهدف ضمان منافسة عادلة على الأراضي السكنية، ويوفرها بأسعار مناسبة.



البناء المستدام: يسهم البرنامج في رفع جودة المنتجات السكنية، من خلال توفير الحلول التي تساعد على تخفيض تكاليف التشغيل والصيانة وتقليل المخاطر.

المعهد العقاري السعودي: يدرّب ويؤهل الممارسين في القطاع العقاري، ويقدم بحوثاً لأفضل الممارسات العالمية.





تحفيز تقنية البناء: برنامج يساعد على خفض التكلفة، والوقت المستغرق لبناء الوحدات السكنية، مع زيادة جودتها.

شراكات: يسعى إلى بناء شركات مع القطاع الخاص لإيجاد حلول ومنشآت سكنية.



فرز الوحدات: توحيد نظام تقسيم المباني أو المجمعات إلى وحدات عقارية، وأتمتة إجراءاتها لتقليص فترة المعالجة.

وافي: يتيح شراء الوحدات العقارية قبل انتهاء مرحلة تطويرها، عن طريق عرض المشروع في صورته النهائية.



أبرز جهود وزارة الإسكان خلال 6 سنوات



إعادة هيكلة منتجات صندوق
التنمية العقاري.

زيادة قيمة القرض العقاري



شراكة البنوك التجارية في رحلة
تنفيذ السكن.

إقامة مشاريع سكنية (الجاهزة , تحت
الإنشاء، على الخارطة).



إقامة مشاريع تنموية لتقديم السكن
لذوي الدخل المحدود وتوفير الفرص
لجميع فئات المجتمع.

رحلة العميل الباحث عن سكن

التفكير في امتلاك سكن



الدخول لموقع وزارة الإسكان
وتحميل تطبيق سكني



البحث عن الاحتياج في
تطبيق سكني



تمويل بنكي شراء أرض

بناء ذاتي



استلام تمويل بنكي



شراء من مطورين عقاريين

وحدات جاهزة تحت
الانشاء على الخارطة

مشاريع وزارة الإسكان



وحدات جاهزة
مجمعات سكن

الإسكان الترموي ارتباط
بمنصة جودة الإسكان



مراحل رحلة العميل الباحث عن سكن

المرحلة الأولى:



رغبة المواطن في امتلاك السكن وتأمين الحياه الكريمة لذويه تنطلق رحلة العميل من لحظة تفكيره في امتلاك سكن من خلال برامج وزارة الإسكان.

المرحلة الثانية:

بداية رحلة بحث المواطن عن موقع وزارة الإسكان والدخول والاطلاع الى البرامج والخدمات التي تلبى رغباته والذهاب واتباع التعليمات وسهولة حصوله على المعلومة ودخوله لتطبيق سكني والبحث عن الاحتياج.

المرحلة الثالثة:

تقديم طلب الحصول على سكن والانتظار لدراسة الطلب وتأكيده استحقاق دعم السكن من الصندوق العقاري.

المرحلة الرابعة:

استحقاق الدعم من صندوق التنمية العقاري.

تأسس صندوق التنمية العقارية وبدأ نشاطه عام 1395هـ أي بعد سنة من تأسيسه وكان الهدف من إنشائه المساهمة في إقامة المساكن الحديثة والمجمعات السكنية في مختلف أنحاء المملكة والمقر الرئيسي للصندوق في مدينة الرياض ويرتبط به 40 فرعاً ومكتباً منتشرة في مختلف مناطق المملكة وتشمل خدماته ما يزيد على (4700) مدينة ومحافظة و مركز و هجرة، بدأ الصندوق برأس مال قدرة (250) مليون ريال ثم تضاعف عدة مرات ليصبح رأس مال الصندوق حتى نهاية السنة المالية 1441/1442هـ إلى حوالي (190,897,900.000) مائة وتسعون ملياراً وثمانمائة وسبعة وتسعون مليوناً وتسعمائة ألف ريال سعودي وليصبح الصندوق من أكبر مؤسسات التمويل العقاري بالعالم، وذلك رغبة من حكومتنا الرشيدة في قيام الصندوق بتحقيق القدر الأكبر من طموحات المواطنين في توفير السكن اللائم

يسعى صندوق التنمية لتوفير وابتكار برامج تمويل متنوعه ومتوازنة لتتناسب جميع شرائح المجتمع والتكامل مع وزارة الاسكان لتنفيذ برامجها المرتبطة بالمستفيدين والعمل بحرفية ومهنية على توفير حلول تمويلية واستثمارية فاعلة تمكن فئات المجتمع من الحصول على المسكن اللائم.

نطاق خدمات الصندوق:

ما يميز الصندوق عن غيره من المؤسسات المماثلة شمولية نشاطه وتغطيته لجميع مناطق المملكة , فلم تقتصر قروضه على منطقة دون أخرى بل إن جميع المدن والمحافظات والمراكز حظيت بنصيب وافر من قروض الصندوق , فمشاهدة الأحياء النموذجية أصبح مألوفاً لدى الزائر لأي منطقة من مناطق بلادنا, وهذه الشمولية ثماراً للتوجيهات الكريمة القاضية بمراعاة احتياجات المواطنين أينما كانوا حتى وصل عدد المدن والقرى والهجر المستفيدة من خدمات الصندوق (4700) مدينة وقرية ومركز وهجرة وهذا الرقم كاف للدلالة على الدور الكبير الذي يلعبه الصندوق في مجال التنمية العقارية بالمملكة كما يوجد خدمة المستشار العقاري: خدمة يقدمها الصندوق لمساعدة المستفيدين في القرار السكني.



أنواع دعم السكن من الصندوق العقاري:

منتج بناء ذاتي: رغبة في توفير خيارات سكنية متنوعة للمستفيدين المستحقين، أضاف برنامج «سكني» من وزارة الإسكان خيار البناء الذاتي لتمكين المستفيدين ممن لديهم أرض بناء وحداتهم السكنية بجودة عالية وبوتيرة انجاز أسرع وتكلفة أقل، وذلك عن طريق توفير منتجات متعددة تضمن الاستفادة على المدى الطويل بالتعاون مع أصحاب الاختصاص في مجال التشييد والبناء.

وحدة سكنية جاهزة: هو تمويل شراء عقار جاهز من السوق سواء كان (فيلا، شقة، عمارة سكنية) أو أحد مشاريع وزارة الإسكان الجاهزة من خلال أحد الجهات التمويلية المشاركة في البرنامج .

منتج وحدات تحت الإنشاء: هو أحد الخيارات العقارية، يتم من خلاله بيع الوحدات السكنية قبل أو أثناء مرحلة التطوير أو البناء أو ما يسمى (على الخارطة) سواء كان (فيلا، شقة، تاون هاوس) ويتم تصميم نموذج الوحدة السكنية واعتمادها. والتزام المطور العقاري بالتنفيذ وفق التصاميم والمواصفات المتفق عليها من خلال وضع وصف المخطط النهائي أو نموذج لشكل المبنى في صورته النهائية بعد عملية اكتمال التطوير أو البناء، والتزام المطور العقاري بالتنفيذ وفق النموذج والمواصفات المتفق عليها. تمويل وشراء عقار تحت الإنشاء.

مشاريع وزارة الإسكان : أوكل للصندوق توزيع وحدات مشاريع الإسكان التي نفذتها وزارة الأشغال العامة والإسكان (سابقاً) بحيث توزع على المواطنين الراغبين في الحصول عليها بدلاً من القروض النقدية . وهذه المشاريع احتضنتها كل من الرياض - الدمام - الخبر - الأحساء - القطيف - جدة - مكة المكرمة - المدينة المنورة - بريدة، وقد قام الصندوق بتوزيع وحدات الإسكان المسلمة له بعد إيصال كافة الخدمات اللازمة لها ويتولى حالياً الإشراف عليها حيث بلغ عددها الآن 42 مشروع و13,667 وحدة سكنية.

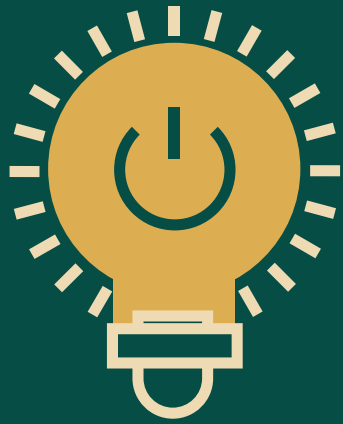
الإسكان التنموي: يهدف الإسكان التنموي لتوفير وحدات سكنية بحق الانتفاع للأسر المستحقة والأشد حاجة في المجتمع من المشمولين برعاية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية المسجلين في بوابة الدعم السكني، وذلك بالتكامل والشراكة مع الجمعيات والمؤسسات الأهلية المنتشرة في جميع مدن ومحافظات المملكة.

الرهن العقاري: وهو تمويل عقاري بشرط رهن العقار وذلك للمستفيدين المالكين لعقار سكني وذلك برهن العقار والحصول على المبلغ دفعة واحدة من خلال جهات التمويل المشاركة في البرنامج.

المرحلة الخامسة:

الجهات المرخصة بممارسة نشاط التمويل العقاري البنوك والشركات التمويلية المشاركة هي.





أجرى القرار الصحيح دراسة إستطلاعية تناولت بعض المحاور وكانت النتائج وفق الآتي:

المعلومات الديموغرافية للدراسة

المناطق:

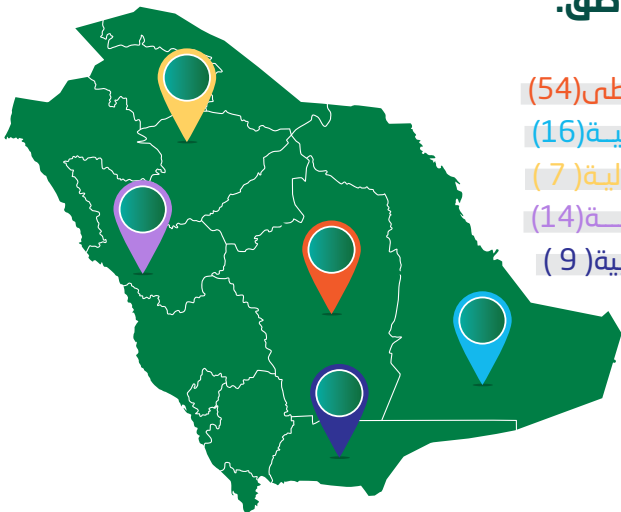
الوسطى (54)

الشرقية (16)

الشمالية (7)

الغربية (14)

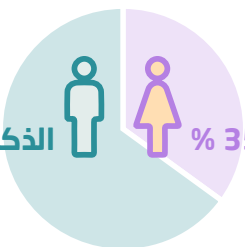
الجنوبية (9)



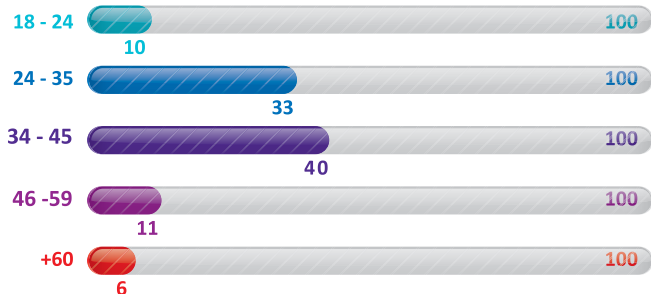
الجنس:

الذكور: 65 %

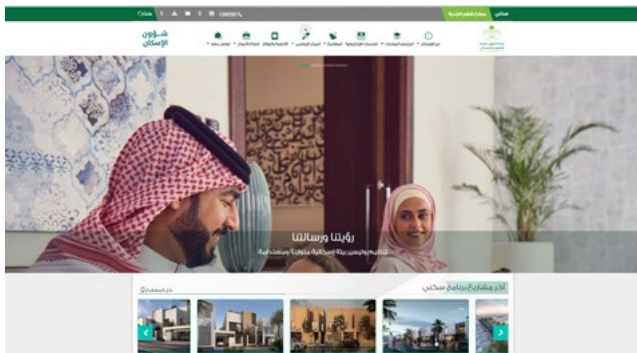
الإناث: 35 %



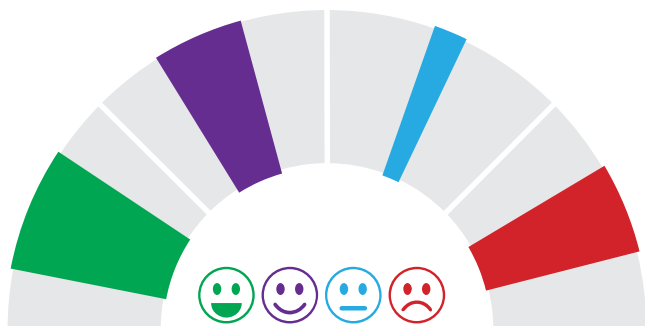
الفئة العمرية:



موقع وزارة الاسكان وتطبيق سكني وسهولة الوصول لهم



يشكل رضا الباحثين عن الموقع او التطبيق سهولة الوصول له ونسبة الرضا التام له في حين البحث عنهم كما انهم يشكلون نسبة راضية كما يتضح في الرسم البياني التالي:



راضي جدا
% 48

راضي
% 19

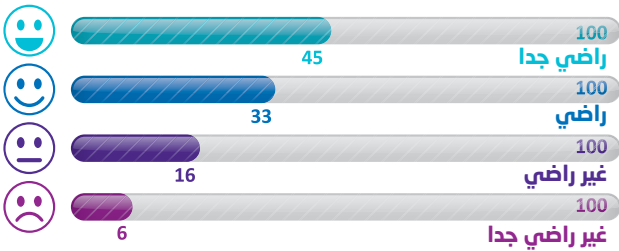
غير راضي
% 14

غير راضي جدا
% 19



سهولة الاستخدام للموقع الإلكتروني وتطبيق سكني

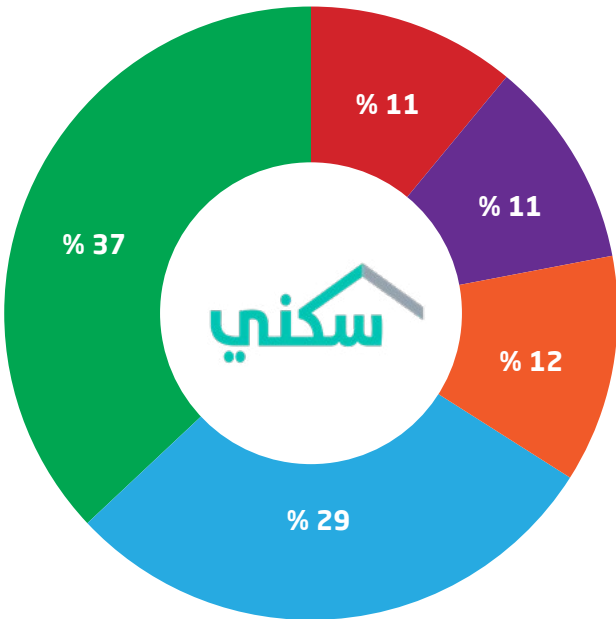
يتضح في الرسم البياني أن نسبة كبيرة من المستخدمين لموقع الوزارة وتطبيق سكني راضين جدا لسهولة الاستخدام والتعليمات المتبعة للاستفادة من المنتجات والخدمات المقدمة لهم ونسبة قليلة جدًا وتشكل 6% من عدم عن سهولة الاستخدام لهما كما يتضح في الرسم البياني التالي:





سهولة التقدم لطلب الدعم

يشكل التقدم لطلب الدعم نسب متفاوتة من الصعوبة وعدم قدرة المستفيد في الطلب بينما نسب متفاوتة التقدم بالطلب كان يسير جدا.



يسير جدا

4

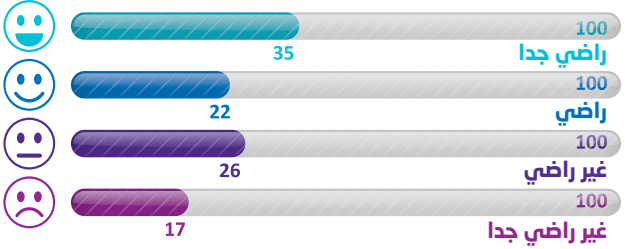
3

2

صعب جدا

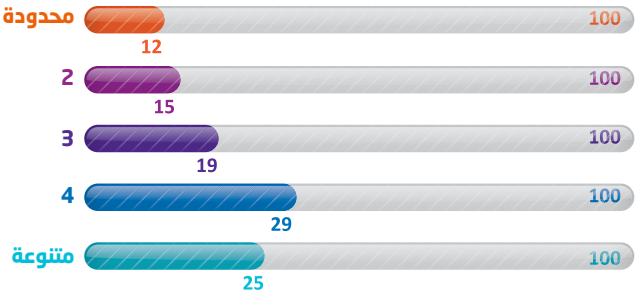
مدة دراسة طلب الدعم

35% من المتقدمين على طلب الدعم كانوا يعبرون عن رضاهم عن مدة الدراسة للطلب بينما كان عدم الرضا والرضا المتوسط بنسب متقاربه كما يوضحه الرسم البياني:



خدمات ومنتجات وزارة الإسكان

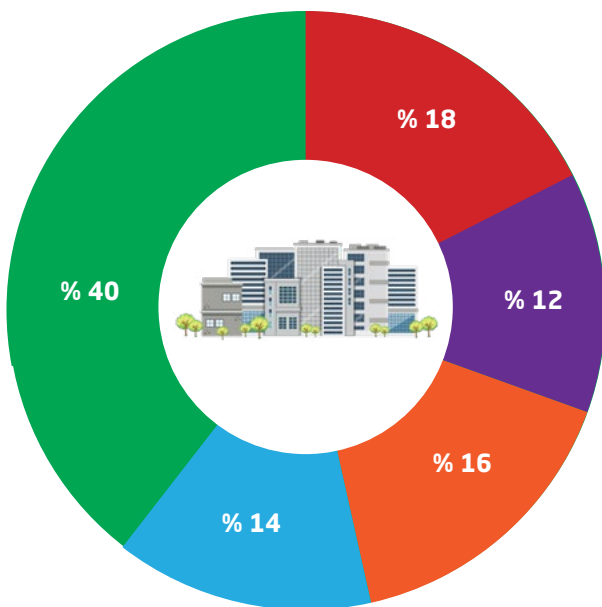
29% من المستفيدين يشكل مستوى رضاهم عن الخدمات والمنتجات المقدمة من الوزارة وكما هي متنوعة ومفيدة لهم بينما كانت المنتجات والخدمات تشكل بنسب ضئيلة عن محدودية المنتجات المقدمة لهم.





خدمات ومنتجات البنوك التجارية في برامج قروض وتمويل الإسكان

يتضح في الرسم البياني أن نسب المستفيدين متقاربة في آرائهم حول الخدمات والمنتجات المقدمة من البنوك التجارية، إلا أنه يغلب الرضا عن هذه المنتجات.



جيدة جدا

4

3

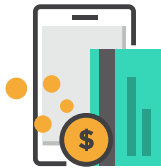
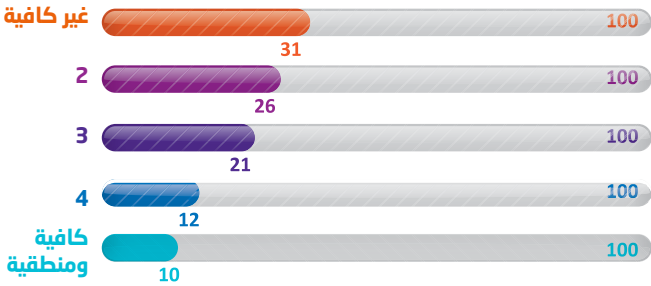
2

غير مناسبة



قيمة القرض خارج الدعم مقابل الدخل الشهري

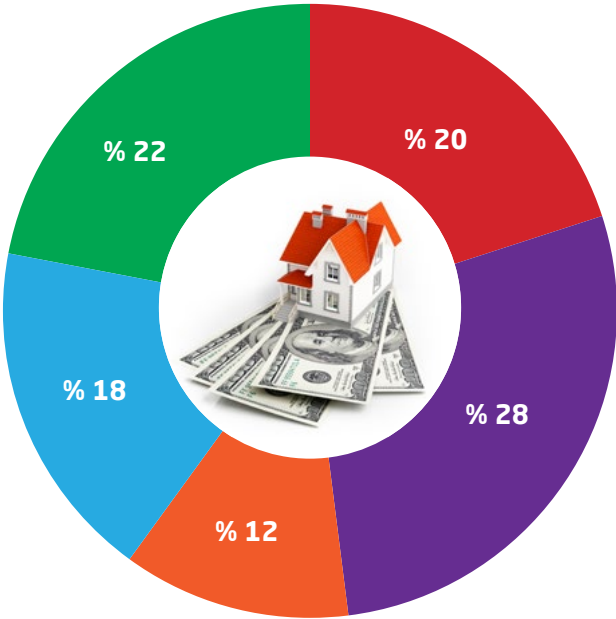
يتضح هنا أن المستفيدين ونسبتهم كبيرة لا يتناسب قيمة القرض خارج الدعم مع دخلهم الشهري وغير كفايته في تلبية احتياجاتهم ونسب متقاربة من المؤيدة لذلك.





نسبة الفائدة للقرض خارج الدعم مقابل الدخل الشهري

حيث ان نسبة فائدة القرض خارج الدعم يتضح عدم رضاهم وغير منطقية نسبة الفائدة للقرض مقابل دخلهم الشهري ونسب الرضا والمنطقية من المستفيدين متقاربة كما يوضح الرسم البياني ذلك:



منطقية جدا

4

3

2

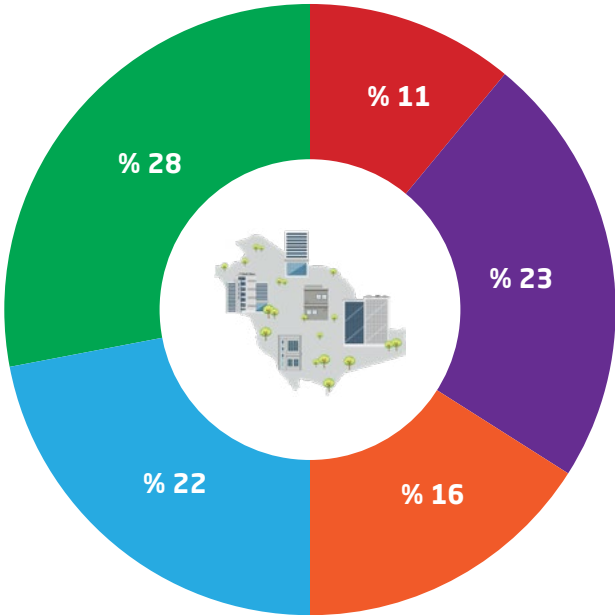
غير منطقية





مواقع مشاريع الإسكان المعتمدة من وزارة الإسكان

يتضح هنا تميز وتنوع مواقع الوزارة واختيارها بتمعن لمواقع المشاريع وحرصها على تلبية احتياجات جميع المستفيدين من جميع النواحي واولها واهمها اختيار الموقع المناسب لهم وهذا يعكس على رضا المستفيدين من ذلك وهم يشكلون اعلى نسبة كما يوضح الرسم البياني ذلك:



متنوعة ومتميزة

4

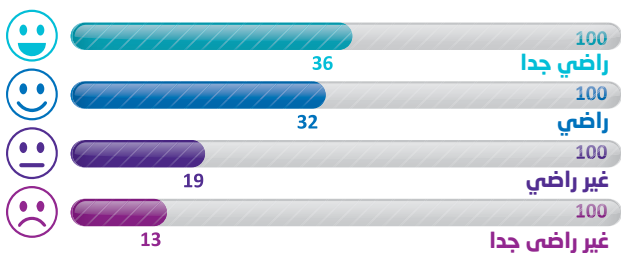
3

2

محدودة

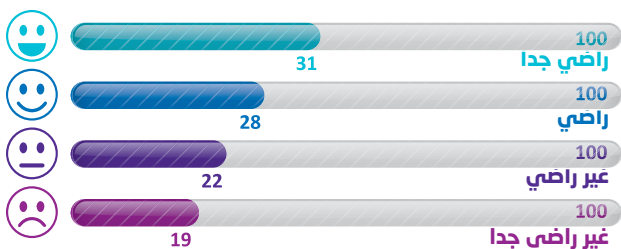
مساحة الوحدات السكنية وتليتها لاحتياج المستفيد

يرى المستفيدين من الوحدات السكنية ونسبتهم قليلة جدا وهي تشكل 13% فقط من عدم تلبية الوحدة السكنية لاحتياجهم بينما النسبة الأكبر تشكل رضاهم التام عن الوحدات السكنية وتليتها للاحتياج المطلوب.



الوحدات السكنية في برامج الإسكان وجودتها

يتضح في الرسم البياني أن نسبة كبيرة من المستفيدين راضين جدا عن جودة الوحدات السكنية.





اليوم الوطني
السعودي 91



ختاماً

ها نحن اليوم نجني ثمار اهتمام القيادة الرشيدة بقطاع الإسكان وجهود الوزارة في توفير السكن الذي يعتبر أهم عناصر الاستقرار للمواطنين للمساهمة في تقدم وازدهار المملكة العربية السعودية.





القرار الصحيح
RIGHT DECISION



مركز متخصص في تجربة العميل، نتطلع لتحسين تجارب عملاء شركائنا، من خلال تقديم الدراسات والاستشارات وأبحاث السوق والتدريب في مجالات خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس رضا العملاء.

رؤيتنا:

الوصول لمكانة عالية في السوق بخلق الفرق لعملائنا وتحقيق الأرقام القياسية والجودة العالية مع الثقة الدائمة والفهم الواسع والاطلاع المستمر.

رسالتنا:

تقديم خدمات متخصصة ومتميزة في مجال الأبحاث والدراسات وتقديم الاستشارات والتدريب والحلول للمنظمات الحكومية والقطاع الخاص في مجال تحسين تجربة العميل

نفخر بتقديم:


خدماتنا في مجال تجربة العميل للمنظمات:

1. تأسيس وتشغيل إدارة تجربة العميل.
2. تقييم تجربة العميل ومستوى النضج.
3. تطوير منهجيات وأساليب تجربة العميل.
4. بناء وتنفيذ قياس تجربة العميل بكافة أدواتها.
5. تدريب الكوادر البشرية على تجربة العميل.



القرار الصحيح
RIGHT DECISION



 0551355222