إنجاز قياسي جديد لأودي الشرق الأوسط بصدارتها للتصنيف العالمي للتميز في خدمات ما بعد البيع

حققت أودي الشرق الأوسط إنجازًا بارزًا باحتلالها المرتبة الأولى في مؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني (STLI) حتى الآن في عام 2024. ويهدف هذا التصنيف المرموق الذي تستخدمه مجموعة فولكس واجن إلى تقييم أداء مستوردي العلامة من جميع أنحاء العالم في خدمات ما بعد البيع، الأمر الذي يُبرز التزام أودي الشرق الأوسط الراسخ بالتميز في خدمة العملاء والدعم الفني.

**نبذة عن مؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني (STLI)**

مؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني مؤشر شامل معنيّ برصد وتقييم الأداء على مستوى أكثر من 50 مستوردًا من شتى أنحاء العالم، ويشمل نطاقه الأسواق الرئيسية مثل إسبانيا وألمانيا وإيطاليا والولايات المتحدة الأمريكية واليابان والمملكة المتحدة وغيرها. يشمل هذا التقييم الصارم 17 معيارًا فنيًا ومرتبطًا بالضمان؛ من بينها المتابعة الميدانية ومؤهلات دعم المنتجات وأزمنة الاستجابة للاستفسارات الفنية وكفاءة إدارة المطالبات. ويتطلب الوصول إلى تصنيف مرتفع في مؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني من المستوردين تفوقًا في المجالات المذكورة والبرهنة العملية على تفانيهم في تقديم مستوى رفيع من خدمات ما بعد البيع.

**الطريق إلى القمة**

خاضت أودي الشرق الأوسط في سبيلها لبلوغ المرتبة الأولى رحلة كانت سِمتها الرئيسية التحسين المستمر والتركيز الاستراتيجي. وقد بدأت أودي الشرق الأوسط في فبراير 2022 في المرتبة السادسة عشرة، غير أنها نجحت بحلول نهاية العام في بلوغ المرتبة الثالثة محققة بذلك زخمًا امتد معها طيلة عام 2023 أحرزت في نهايته المرتبة الثانية للمنطقة. وبحلول مايو 2024، حققت أودي الشرق الأوسط إنجازها الذي تفخر به وهو المرتبة الأولى عالميًا.

لم يأت هذا النجاح من فراغ، وإنما كان ثمرة تدابير استباقية لتوجيه الوكلاء في شتى بلدان المنطقة على اختلاف التحديات التي يواجهها كل منهم نظرًا لتنوع الظروف البيئية واللوائح الحكومية. وقد أدت قدرة أودي الشرق الأوسط على اجتياز هذه العقبات المعقدة والحفاظ على معاييرها العالية على مستوى المنطقة دورًا محوريًا في ارتقائها إلى القمة.

**استراتيجيات النجاح الرئيسية**

بذلت أودي الشرق الأوسط ما في وسعها لضمان التزام جميع الوكلاء بمؤشرات الأداء الرئيسية. وتضمن أودي الشرق الأوسط -من خلال اتباعها نهجًا محكمًا شبيهًا بمؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني- فعالية الدور المحوري الذي تؤديه المتابعة والتوجيه المستمرَّين في الحفاظ على ثبات الأداء على مستوى المنطقة. تمكِّن نظم الخدمة كذلك من بلوغ مستويات أرقى من الدقة في عملية جمع البيانات التي تحلل شكاوى العملاء.

أدى توظيف فنيين مدربين في مصانع الشركة والاستثمار في التدريب المستمر إلى ضمان احتفاظ أودي الشرق الأوسط بصدارتها من حيث الكفاءة الفنية. ويتيح هذا التركيز على عنصر الخبرة تقديم تشخيصات دقيقة وحلول فعالة، الأمر الذي من شأنه الارتقاء بمستويات رضا العملاء. حسَّنت أودي الشرق الأوسط كذلك كفاءتها التشغيلية -من خلال تبسيط العمليات وتقليل متوسط الوقت المستغرق لإدخال المطالبات وإصدار المصادقات الفنية- لتكون النتيجة بذلك تقديم حلول أسرع للعملاء. أسهم أيضًا منح الأولوية لاحتياجات العملاء وتوفير دعم مخصص في تعزيز ثقة العملاء بنا وولائهم لنا. إضافة إلى ذلك، جعلت مبادرات مثل الاستجابات الفورية للاستفسارات الفنية والدعم القوي للمنتجات أودي الشرق الأوسط تصل إلى مكانة أعلى من جميع منافسيها.

من العناصر الأخرى التي تؤدي دورًا محوريًا في هذا النجاح، إشراك الأسواق الفردية في العمل. وكذلك يبرز التعاون بين أودي الشرق الأوسط والأطقم التشغيلية في الورش المختلفة القيم التي دفعت نحو تحقيق هذا الإنجاز.

**تحديات وإنجازات فريدة**

ثمة تحديات فريدة من نوعها ينطوي عليها العمل في منطقة الشرق الأوسط؛ ومنها تنوُّع الظروف البيئية وتفاوت المتطلبات التنظيمية بين بلدان المنطقة المختلفة. وقد تفوقت أودي الشرق الأوسط في هذا الوسَط المعقد، وأثبتت قدرتها الملحوظة على التكيف والمرونة في مواجهة التغيرات. ويسلط هذا الإنجاز الضوء أيضًا على قدرة المنطقة على تقديم خدمات مستمرة وعالية الجودة لمرحلة ما بعد البيع مهما كانت التحديات.

**نظرة إلى المستقبل**

يمثل الاحتفاظ بالمرتبة الأولى في تصنيف مؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني إنجازًا رائعًا ومسؤولية كبيرة كذلك. ولهذا فأودي الشرق الأوسط ملتزمة بالحفاظ على هذه المكانة المتميزة بمواصلة مسيرتها في الابتكار وتحسين خدمات ما بعد البيع.

وختامًا، يأتي تصدُّر أودي الشرق الأوسط لتصنيف مؤشر ضمان ما بعد البيع والدعم الفني شهادة على تفانيها وتركيزها الاستراتيجي وسعيها الدؤوب نحو التميز. ولا يسلط هذا الإنجاز الضوء فحسب على أدائها الفائق في خدمات ما بعد البيع، بل إنه يبرز أيضًا سمعتها الحسنة كرائدة في صناعة السيارات على مستوى العالم كله. ومع استمرار أودي في مسيرتها وسط هذا المشهد دائم التغير في منطقة الشرق الأوسط، تظل أودي وفية بالتزامها بتقديم خدمة لا تضاهى ودعمًا لا منافس له لعملائها الكرام.

|  |
| --- |
| قسم اتصالات أودي الشرق الأوسط  مارينا سليتشنا  مديرة العلاقات العامة في أودي الشرق الأوسط  البريد الإلكتروني: [maryna.slichna@vwgme.com](mailto:maryna.slichna@vwgme.com)  [news.audimiddleeast.com](https://news.audimiddleeast.com/en/) |
| **[Ein Bild, das Text, ClipArt enthält.  Automatisch generierte Beschreibung](https://www.youtube.com/AudiMiddleEast)** |

|  |
| --- |
| تعد مجموعة أودي من أنجح الشركات المصنعة للسيارات والدراجات النارية من الفئة الفاخرة. تتواجد العلامات التجارية أودي وبنتلي ولامبورغيني ودوكاتي في 21 موقعًا ضمن 12 دولة. وخلال العام 2023، سلمت مجموعة أودي لعملائها حوالي 1.86 مليون سيارة من علامة أودي، و13,560 سيارة من علامة بنتلي، و10,112 سيارة من علامة لامبورغيني، و58,224 دراجة نارية من علامة دوكاتي. وفي السنة المالية 2023، حققت مجموعة أودي عائدات إجمالية بلغت 69.9 مليار يورو وأرباحًا تشغيلية بلغت 6.3 مليار يورو.  أكدت "أودي إيه جي" التزامها تجاه المنطقة من خلال تأسيس شركتها التابعة "أودي الشرق الأوسط" المملوكة لها بالكامل في العام 2005، والتي تقدم خدماتها لأسواق البحرين والأردن والكويت ولبنان وعمان وقطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. تواصل "أودي الشرق الأوسط" طريقها نحو التحول إلى مزود لحلول التنقل الفاخر المستدام والمتميز. لمزيد من المعلومات عن طرازاتنا واستراتيجيتنا المستقبلية من أجل المستقبل المستدام، يرجى زيارة [www.audi-me.com](http://www.audi-me.com) و[news.audimiddleeast.com](https://news.audimiddleeast.com/en/). |