

بنك التنمية الاجتماعية
SOCIAL DEVELOPMENT BANK



نتائج وقرارات

استشارة الوسيلة المفضلة لتقييم التجربة بعد الخدمة

نوفمبر ٢٠٢٣

SDB.GOV.SA

يهدف هذا المشروع الى استشارة العموم
ومعرفة مرئياتهم حول الوسيلة المفضلة لتقييم
التجربة بعد الخدمة بما يسهم في التحسين
والتطوير المستمر وتلبية تطلعات العملاء

الأثر المتوقع



سيتم أخذ مرئيات العموم بالحسبان والاعتداد
بها أثناء عمليات إتخاذ القرار فيما يتعلق
بتوجهات بنك التنمية الاجتماعية حول الوسيلة
المفضلة للعملاء لتقييم التجربة بعد تلقي الخدمة

تفاصيل الاستشارة

الاختيارات

- الاتصال الهاتفي
- رسائل نصية
- البريد الإلكتروني
- تطبيق بنك التنمية الاجتماعية



بنك التنمية الاجتماعية @SDB_sa

برأيك، ماهي أفضل وسيلة لتقييم تجربتك ما بعد الخدمة؟

قناة المشاركة بالاستشارة وعدد المشاركين

358



102



الاتصال الهاتفي

41%

رسائل نصية

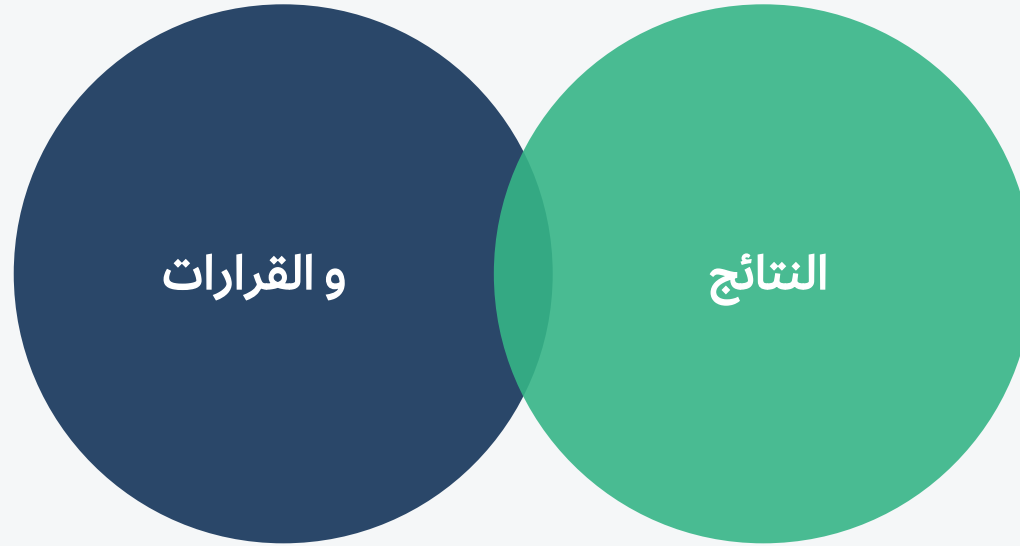
29%

البريد الإلكتروني

8%

تطبيق بنك التنمية

22%



تبين من خلال التحليل والنتائج بأن العملاء يفضلون الاتصال الهاتفي في تقييم التجربة بعد تلقي الخدمة حيث شكل بنسبة ٤١% في منصة اكس وشكل بنسبة ٣٢% للحساب الرسمي للبنك في منصة انستقرام .

تبين من خلال التحليل و النتائج بأن من العملاء يفضلون الرسائل النصية في تقييم التجربة بعد الخدمة حيث شكل بنسبة ٢٩% في منصة اكس وشكل بنسبة ٣٤% للحساب الرسمي للبنك في منصة انستقرام .

يهتم البنك الى تلبية احتياجات العملاء سيتم الاخذ بالحسبان بالنتائج و الحرص على تفعيل التقييم بعد التجربة حسب الوسائل المفضلة للعملاء بما يحقق التجربة الجيدة وتلبية التطلعات .

شكراً لكم..