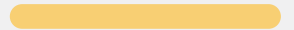


صوت العميل

الربع الأول 2025

المقدمة



يعمل بنك التنمية الاجتماعية بشكل دوري على قياس رضا العميل وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويلخص تقرير صوت العميل الوارد من عدة قنوات والملاحظات التي وردت للبنك من تجارب العملاء في الربع الاول من العام ٢٠٢٤م، وتعمل إدارة تجربة العميل بإدارة هذا التقرير .

نقاط التقرير



- أبرز الاحصائيات
- أبرز مبادرات التطوير المشترك
- الخاتمة

اجمالي التذاكر

61267

461

المفتوحة

60806

المغلقة

اجمالي الشكاوى

6237

277

المفتوحة

5960

المغلقة

يسعى بنك التنمية الاجتماعية للمراجعة الدائمة لاراء وتعليقات العملاء على صفحات الخدمة وكذلك استقرار مرثياتهم حول مستوى الخدمات من خلال قنوات الدعم المختلفة للبنك كل ذلك في سبيل تحسين وتطوير مستوى تجربة العملاء ورفع مستوى كفاءة تقديم الخدمة



أعلى الخدمات تصنيفاً بناءً على حجم طلبات الدعم

اسم الخدمة	الشهر/الربع	#التوجية الالكتروني	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة	# الشكاوي	# الشكاوي المغلقة	# الشكاوي المفتوحة
إستعادة المبالغ الزائدة	Q1	رابط الصفحة	خدمة	إضغط هنا	1864	1864	0
الإدخار	Q1	رابط الصفحة	خدمة	إضغط هنا	1583	1583	0
طلب منتجات	Q1	رابط الصفحة	خدمة	إضغط هنا	1298	1298	0

أقل الخدمات تصنيفاً بناءً على حجم طلبات الدعم

اسم الخدمة	الشهر/الربع	#التوجية الالكتروني	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة	# الشكاوي	# الشكاوي المغلقة	# الشكاوي المفتوحة	القرار
إخلاء طرف	Q1	رابط الصفحة	خدمة	إضغط هنا	1224	1224	0	تطوير مسار الخدمة
إيفاف حسم	Q1	رابط الصفحة	خدمة	إضغط هنا	461	461	0	تطوير مسار الخدمة

احصائيات صفحات الموقع



أعلى الصفحات تصنيفاً بناءً على حجم الزيارات

اسم الصفحة	الشهر/الربع	#الزيارات	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة
التمويل الاجتماعي	Q1	918286	منتجات	أضغط هنا
العمل الحر	Q1	896199	منتجات	أضغط هنا
تمويل الأسرة	Q1	763409	منتجات	أضغط هنا

أقل الصفحات تصنيفاً بناءً على حجم الزيارات

اسم الصفحة	الشهر/الربع	#الزيارات	تصنيف الصفحة	تعليقات الصفحة	القرار
تمويل الزواج	Q1	300822	منتجات	أضغط هنا	تم تحديث بيانات الصفحة وتطوير دليل المستخدم
تواصل معنا	Q1	282258	منتجات	أضغط هنا	إضافة قنوات التواصل المختلفة

معرض المنتجات الوطنية السعودية

يشارك بنك التنمية الاجتماعية في معرض المنتجات الوطنية السعودية دعماً لفرص الاستثمار والامتياز التجاري مع العلامات التجارية السعودية واستقطاب العلامات التجارية الخليجية وكذلك عرض ابداعات متجر تجسيد بحرف إبداعية مصنوعة يودياً ومشاركة عدد من رواد الأعمال وتقديم ورشة عمل للامتياز التجاري بما يعود بالنفع لرواد الأعمال و تمكينهم من الاستفادة من العلامات التجارية الرائدة و بما يدعم تأسيس مشاريعهم واستثمار خبرات الامتياز التجاري بشكل متكامل.

وصف المبادرة

- تبادل الأفكار والخبرات القيمة
- اكتشاف فرص استثمارية جديدة
- سماع صوت العملاء وتقديم الدعم في فرص جديدة للنمو والتوسع من خلال ورش عمل متخصصة في الامتياز التجاري
- مواكبة توجه المملكة في تعزيز الاستثمار المحلي
- عرض ابداعات متجر تجسيد
- مشاركة عدد من رواد الاعمال

النتائج والأثر الناجم



يحرص بنك التنمية الاجتماعية على الاستماع لصوت العميل وحصر الملاحظات وتحليل المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل لأنظمة والابتكار في تقديم تحسينات جديدة ورفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا العملاء من خلال :

متابعة المعالجة مع الإدارات المعنية
والتحسين والتطوير المستمر .

تصحيح ومعالجة التوصيات الصادرة في
التقارير الناتجة وتلبية تطلعات العملاء

متابعة صوت العميل بشكل مستمر عبر
التقارير التي تصدر بشكل أسبوعي
شهري وربعي وسنوي

شكرًا لكم

إدارة تجربة العملاء

