

## Silah Gulf Speaks at Customer Experience Management Summit



24-October-2016

Bahrain-headquartered Silah Gulf, a leading customer experience solutions specialist in the region, has successfully concluded its participation at “The 3rd Customer Experience Management Middle East Summit 2016” which was organized by IQPC and held in Dubai from 26th to 27th September 2016.

Silah Gulf’s Chief Executive, Ricardo Langwieder-Goerner, gave a keynote speech on the future of customer experience and was also part of the judging panel for the prestigious annual Customer Experience Awards.

Commenting on this event, Ricardo Langwieder-Görner said, “The CEM Middle East conference provides a great opportunity to engage with professionals who share our passion for customer experience.” He added: “We live in the age of

the customer - Customers know more, and expect more. The explosion of digital, the empowered customer, and the acceleration of innovation in our industry are having a profound impact on customer expectations. Mobility, analytics, automation and social media have placed customer experience at the center of most companies and in the future only those companies will survive which are forward-thinking and customer centric, those that consciously work at anticipating the future customer needs and create an experience that customers' value. ”

Customer Experience Management Middle East Summit brings together senior level customer experience executives across all industries to discuss the latest customer experience strategies and dynamics in the Middle East.

## صلة الخليج متحدثاً رئيسياً في قمة إدارة تجربة العملاء

اختتمت شركة صلة الخليج، الشركة الرائدة في تقديم حلول تجربة الزبائن والإسناد الخارجي والتي تتخذ من البحرين مقراً لها، مشاركتها في قمة إدارة تجربة العملاء الشرق الأوسط في نسختها الثالثة التي أقيمت مؤخراً في دبي خلال الفترة 26 إلى 27 سبتمبر 2016.

وشاركت صلة الخليج في القمة كمتحدث رئيسي ضمن فعاليات الحدث الذي استمر على مدى يومين متتاليين، حيث استعرضت خبرتها في مجال إدارة تجربة العملاء وكيفية تحسين التواصل وسبل الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة في تعزيز تجربة العملاء.

وبهذه المناسبة قال ريكاردو لانقويدر - قورنر الرئيس التنفيذي لصلة الخليج "إننا سعداء جداً للمشاركة في هذا الحدث الإقليمي الذي شهد مشاركة كثيفة من العديد من الخبراء والمهتمين في مجال خدمة الزبائن وتجربة العملاء. لقد شكل فرصة مناسبة للتواصل مع قادة القطاع والاستفادة من الخبرات والتعرف على أبرز التحديات التي تواجه الشركات العاملة في هذا المجال".

وأضاف "إننا نفخر في صلة الخليج بأن نكون من أبرز الشركات المتميزة في مجال تجربة العملاء، حيث حصدت الشركة على عدة جوائز التي تؤكد على مستوى حرفيتها العالي في هذا الشأن. إننا نولي أهمية كبيرة للارتقاء بخدمة الزبائن وذلك إنطلاقاً من أهداف الشركة الرئيسية الرامية إلى أن تصبح مزود حلول تجربة العملاء الرائد في المنطقة".

وتابع "يجب على جميع الشركات الارتقاء بمستوى خدماتها والتركيز على تدريب الموظفين وإكسابهم المهارات الضرورية التي تساعدهم على تقديم خدمات متميزة إلى عملائهم، بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وإيجاد أفكار جديدة تساعد على رفع تنافسية شركاتهم".

وتعتبر قمة إدارة تجربة العملاء الشرق الأوسط الثالثة ملتقى رئيسي في المنطقة يجمع ما بين مدراء تجربة العملاء والخبراء وقادة هذا القطاع لمناقشة التحديات والتوقعات والفرص وذلك بهدف إيجاد سبل تطوير أنفسهم وشركاتهم والأهم من ذلك تعزيز تجربة عملائهم. كما شكل فرصة لتبادل الخبرات والإطلاع على أفضل الممارسات التي يتم تطبيقها في هذا المجال وفتح المجال أمام الإبداع.

وتم خلال الحدث مناقشة عدة مواضيع متعلقة بإدارة جودة العملاء مثل التميز في خدمة الزبائن، إعطاء الأهمية لتجربة العملاء عبر الانترنت، كيفية تعزيز أداء الشركات، الاتجاهات والتقنيات الجديدة، أساسيات تجربة العملاء، أثر ثقافة المؤسسة في إيصال تجربة عملاء إيجابية ومستدامة، وكيفية فهم الزبائن من أجل خلق ولاء العملاء وبناء ثقتهم.