

مَجْمَعَةُ رِجَالِيَّةٌ  
حَضْرَةُ صَاحِبِ السَّمَاوَاتِ أَمِيرِ الْبِلَادِ الْمَفْدِيِّ  
السَّيِّدِ صَبَاحِ الْأُمَمِ دَرَجَاتِ الْجَبَّارِ الْبَصِيْبِ  
حَفَظَهُ اللهُ وَرَعَاهُ



جَائِزَةُ الْكُوَيْتِ  
لِلْعِلَاقَاتِ الْعَامَّةِ وَخِدْمَةِ الْعُمَّالِ

PUBLIC RELATIONS & CUSTOMER SERVICE

**AWARD 2016**

بِسْمِ رَبِّكَ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
حَضْرَةَ صَاحِبِ السَّمَاوَاتِ أَمِيرِ الْبِلَادِ الْمَفْرُوقِ  
السَّيِّدِ شَيْخِ الْإِسْلَامِ وَالْجَبَابِرِ الْهَيْبَةِ شَيْخِ  
حَفَظَهُ اللَّهُ وَرَعَاهُ

Under The Patronage Of  
His Highness The Amir Of Kuwait  
**Sheikh Sabah Al-Ahmad Al-Jaber Al-sabah**  
May Allah Protect Him



AWARD  
2016

جائزة الكويت  
للعلاقات العامة والخدمة  
للعملاء

PUBLIC RELATIONS & CUSTOMER SERVICE

**AWARD 2016**

تنظيم

جمعية العلاقات العامة الكويتية



جمعية العلاقات العامة الكويتية  
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION



حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى  
الشيخ عبدالعزيز آل سعود بن عبدالعزيز آل سعود  
حفظه الله ورعاه



AWARD  
2016

شكر وعرفان

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى قائد العمل الإنساني الشيخ / صباح الأحمد الجابر الصباح حفظه الله ورعاه على رعايته السامية لجائزة الكويت للعلاقات العامة وخدمة العملاء . ونؤكد أن الرعاية السامية للجائزة للمرة الثانية هي وسام على صدورنا نعتز به وكليل على إهتمام سموه بالنهوض بمجالي العلاقات العامة وخدمة العملاء ودورهما الهام في تقدم ورقي الحضارات .

أبنائك / أعضاء جمعية العلاقات العامة الكويتية



AWARD  
2016

جائزة الكويت  
للخلاقات العارمة وخدمة العمل



سمو ولي العهد  
الشيخ فواز بن عبدالعزيز آل سعود  
حفظه الله



AWARD  
2016

جائزة الكويت  
للخلاقات العارمة وخدمت العملاق



سمو رئيس مجلس الوزراء  
السيد /خابر المبارك الحمد الصباح  
حفظه الله

العضو الماسيخ لجمعية العلاقات العامة الكويتية

## اللجنة العليا للجائزة



### رئيس اللجنة العليا

معالي الشيخ / خالد عبدالله الصباح الناصر الصباح  
رئيس المراسم والتشريفات الاميرية  
الرئيس الفخري لجمعية العلاقات العامة الكويتية



### عضو اللجنة العليا

الدكتور / خالد عبدالصاحب مهدي  
الأمين العام للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية



### عضو اللجنة العليا

السيد / جمال جاسم النصرالله  
رئيس مجلس إدارة جمعية العلاقات العامة الكويتية



### عضو اللجنة العليا

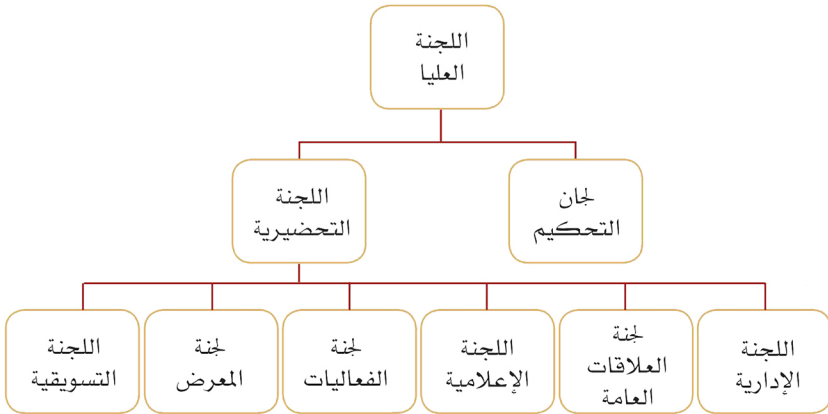
السيد / أسامة صقر الغانم  
عضو مجلس إدارة جمعية العلاقات العامة الكويتية



### عضو اللجنة العليا

لواء طيار متقاعد / مصيب محمد نجم  
عضو مؤسس جمعية العلاقات العامة الكويتية

## الهيكل الإداري للجائزة



## فكرة الجائزة

إنطلاقاً من دور جمعية العلاقات العامة الكويتية الهادف لتطوير قطاعات العلاقات العامة وخدمة العملاء في الجهات الحكومية والخاصة.

ابتكرت الجمعية فكرة " جائزة الكويت للعلاقات العامة وخدمة العملاء " وذلك للدفع بهذه القطاعات إلى الأمام وقياس مدى تطبيق العاملين فيها للنظم والمعايير الدولية .

وقد راعت الجمعية في إطلاقها للجائزة العمل المؤسسي ومدى التكامل والتعاون بين الإدارات لتقديم أفضل الخدمات للعملاء ، خاصة أن مهنتي العلاقات العامة وخدمة العملاء تعتبران من أصعب المهن لأنهما يعتمدان على أسلوب الموظف في التعامل مع الجمهور ، ما يتطلب تطوير وثقل خبرات المنتمين لهذه القطاعات ومن هنا جائت الجائزة لتقول للتميز مرجحاً بك في عالم العلاقات العامة وخدمة العملاء ... أنت متميز وتستحق التكريم

إن منظومة العلاقات العامة والإتصال المؤسسي تعمل على التوفيق بين مصالح الأطراف وحل مشكلات المؤسسات الحديثة بمنطق التعاون والمسئولية المشتركة وفي ظل التطورات المتسارعة لمؤشرات التنافسية العالمية والتطور التكنولوجي الحديث أصبحت مسئولة عن تخفيف الأزمات وتحويل الخسائر إلى أرباح ومكاسب ، وتحويل الفشل إلى نجاح ، إنطلاقاً من دورها الرئيسي في تعزيز الصورة الذهنية للجمهور .

## أهداف الجائزة

نظراً لما تمثله مهنتي العلاقات العامة وخدمة العملاء لكافة المجالات ودورها الكبير في نهضة الأمم والشعوب ، حرصت جمعية العلاقات العامة الكويتية على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للجائزة وهي:-

- تعزيز الأنشطة الإتصالية ودورها في نقل الرسالة المؤسسية .
- تشجيع الدور الإستراتيجي لمدراء الإتصال المؤسسي والعلاقات العامة .
- الحوار بين ثقافة الإعلام والعلاقات العامة في المؤسسات .
- زيادة الوعي بأهمية العلاقات العامة وجودة الخدمة بالقطاعين الحكومي والخاص .
- بناء منظومة جديدة لفكر الإتصال الحكومي ، بما يتماشى مع تحقيق معايير الإدارة الحديثة والحكومة المؤسسية .
- تعزيز الهوية الإعلامية والإرتقاء بمستوى الأداء الإعلامي والإتصال المؤسسي .
- تطوير منظومة العلاقات العامة والإعلام ، وتبادل الأراء بين الحضور والفائزين بالجائزة في هذين المجالين .
- التعريف برسالة ورؤية المؤسسة وأهدافها وفلسفتها وإسهاماتها .
- تزويد العاملين في القطاعين الحكومي والخاص بمجموعة من السياسات والمعايير والإجراءات التي تساعد في النهوض بمؤسساتهم .
- التنمية البشرية وصناعة كوادر شبابية مبتكرة في مجالي العلاقات العامة وخدمة العملاء قادرة على صناعة النجاح للمؤسسات العاملين بها.



AWARD  
2016

## طرق المشاركة

- رعاية الجائزة .
- رعاية ورش العمل .
- رعاية الحلقات النقاشية .
- رعاية إعلامية .
- مشاركة في المعرض الخاص بالجائزة .
- مشاركة في الجائزة .
- مشارك إعلانات في مطبوعات الجائزة .



AWARD  
2016

## فعاليات الجائزة

- مؤتمر صحفي للإعلان عن الجائزة .
- حلقات نقاشية متخصصة منذ الإعلان عن الجائزة وحتى مرحلة التحكيم .
- مؤتمر صحفي للجنة التحكيم للإعلان عن المعايير الدولية المتبعة في الجائزة .
- معرض الجائزة .
- ورش العمل المتخصصة في مجالي العلاقات العامة وخدمة العملاء .
- الحفل الختامي للجائزة و تكريم الجهات الفائزة والراعية .

## فئات الجائزة

تغطي الجائزة القطاعات الحيوية التي استطاعت تحقيق إنجازات ملموسة عبر تطبيقها لأحدث الأنظمة التكنولوجية والمبنية على علم الإدارة الحديث والتي قادت إلى تغيير مفاهيم وأساليب تعاملاتها مع قطاع الأعمال والأفراد وساهمت بشكل إيجابي في نمو الإقتصاد الوطني .

القطاع المالي والبنكي

قطاع المؤسسات الحكومية

قطاع السيارات

قطاع الإتصالات

قطاع الفنادق

قطاع العقارات

قطاع الإلكترونيات

قطاع الطيران

قطاع الرعاية الصحية

قطاع التغذية

## المعايير

- أن تكون المؤسسة أو الشركة تعمل في السوق الكويتي.
- مدى نجاح المؤسسة أو الشركة في تقديم خدمات متميزة.
- مدى الالتزام بتقديم الخدمات والمنتجات.
- تمتع فريق العمل بالكفاءة والمهارة والإحترافية.
- مدي اعتماد المؤسسة أو الشركة على أحدث أساليب التكنولوجيا لتطوير الخدمات المقدمة للجمهور
- القدرة والكفاءة والمهارة في استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة في مجالات العلاقات العامة وخدمة العملاء والاتصال المؤسسي.
- كفاءة المؤسسة أو الشركة في التعامل- والتعاون- مع وسائل الإعلام، ونجهاها في نشر معلومات وبيانات دقيقة على أوسع نطاق.
- التواصل الايجابي مع العملاء، والتعامل الفعال مع شكاوى ومقترحات العملاء.
- مدى نجاح المؤسسة أو الشركة في إدارة الأزمات، وقراءة مؤشرات السوق بنجاح.
- وفاء المؤسسة أو الشركة تجاه مجتمعها ومدى التزامها بالمشروعات والمبادرات التي تخدم المجتمع.

## ورشة عمل ( خدمة العملاء و أساسيات البيع )

- خلال الجزء الأول من الورشة ستغطي الورشة خدمة العملاء وسوف نتعرف على أنواع العملاء وكيف يمكننا خدمتهم، وكيف يمكن تطوير أنفسنا وإجراءاتنا، وكيف يمكننا تقديم خدمة للعميل إذا كان وجهها لوجه أو من خلال الهاتف، وسوف نتعرف على كيفية التعامل مع العميل الصعب.
- في الجزء الثاني من الورشة سنتعرف على أساسيات البيع وأدوات البيع التي تساعدنا في عملية البيع، وكيف نتعامل مع رفض البيع حتي نهي عملية البيع.

### && أهداف الورشة التدريبية &&

#### الجزء الأول - خدمة العملاء :-

- التعرف على معنى خدمة العميل سواء كان العميل داخلي أو خارجي .
- كيف يؤثر تفكيرك وسلوكك على خدمة العملاء .
- التعرف على إحتياجات العميل .
- استخدام خدمة متميزة لتتمكن من التفوق على توقع العميل .
- تقديم خدمة مميزة عبر الهاتف .
- التواصل مع العميل .
- التعامل مع العميل الصعب .

#### الجزء الثاني - أساسيات البيع :-

- فهم إحتياجات العملاء كمدخل لعرض الخدمة أو المنتج .
- فهم لغة البيع .
- لغة التواصل الصحيحة .
- التعامل مع الإعتراض .
- إنهاء عملية البيع .



## ورشة عمل الإتجاهات الحديثة في العلاقات العامة

### && اليوم الأول &&

#### العلاقات العامة و تطور المفهوم :-

- تطور مفهوم العلاقات العامة في العقد الأخير .
- وسائل التواصل الاجتماعي .
- المؤسسات التجارية والحكومية في عصر وسائل التواصل الاجتماعي .

#### وسائل الإقناع :-

- كيف تسويق فكرة أو شخصا أو مؤسسة .
- الاستراتيجيات الستة الأكثر فاعلية لإقناع الجماهير أو الأفراد .
- مهارة الاتصال والتواصل الفعال مع وسائل الإعلام .

### && اليوم الثاني &&

#### وسائل نجاح موظف العلاقات العامة في بيئة العمل الكويتية :-

- الصفات الأساسية للشخصية الكويتية .
- كيف يفكر الرجل الكويتي وكيف تفكر المرأة الكويتية وآليات التعامل معهما .
- كيف تكسب الإنسان الكويتي باستخدام مهارة الاتصال الصحيحة .
- ماذا يحب الإنسان الكويتي وماذا يكره .

#### الإبداع والابتكار في العلاقات العامة :-

- الإبداع وأنواعه :
- الخروج عن المألوف .
- التفكير خارج الصندوق .
- طرق تنمية الإبداع عند موظفي العلاقات العامة .
- الإبداع في العلاقات العامة حالات تطبيقية .

## معرض جائزة الكويت للعلاقات العامة وخدمة

للعام الثاني على التوالي وبرعاية سامية من حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى الشيخ / صباح الأحمد الجابر الصباح حفظه الله ورعاه ينطلق معرض جائزة الكويت للعلاقات العامة وخدمة العملاء، وقد حظى المعرض العام الماضى بتغطية وحضور إعلامي غير مسبوق وشارك فيه كبرى الهيئات والشركات والوزارات والبنوك .  
يستحوذ المعرض على إهتمام الجهات الحكومية والخاصة ، ويشهد إقبالاً كبيراً من جميع المهتمين والمختصين بهذين المجالين بالإضافة إلى الجمهور الواعي .  
ويعتبر المعرض أكبر تجمع لقطاعات العلاقات العامة وخدمة العملاء تحت سقف واحد ... ما يتيح لجميع المشاركين والحضور تبادل الخبرات والإطلاع على التجارب الناجحة فى القطاعين العام والخاص .



حفل توزيع الجوائز على الفائزين 2015



## حفل توزيع الجوائز على الفائزين 2015



## الجهات الفائزة العام الماضي 2015

### جائزة التميز في الخدمة



مستشفى رويال هايهات  
ROYALE HAYAT HOSPITAL



WARBA INSURANCE  
الريانة التأمين



ماكدونالدز



PARAFIN



SSG  
الهيئة العامة للاعتماد



البنك الوطني  
NBK



zain

### جائزة التميز في مركز الإتصال



KUWAIT AIRWAYS  
خطوط الكويت



وزارة الكهرباء والماء  
Ministry of Electricity & Water



البنك الوطني  
NBK



zain

### جائزة التميز المؤسسي - العلاقات العامة



zain



بيت التمويل الكويتي  
Kuwait Finance House



غرفة تجارة وصناعة الكويت  
KUWAIT CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY

### جائزة التميز التميز في حسابات التواصل



الإدارة العامة  
للإطفاء

### جائزة التميز في خدمات الموقع الإلكتروني



zain



البنك الوطني  
NBK



غرفة تجارة وصناعة الكويت  
KUWAIT CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY

### جائزة التميز في خدمة عملاء ال VIP



بيت التمويل الكويتي  
Kuwait Finance House

### جائزة التميز في التوعية المجتمعية



وزارة الداخلية  
دولة الكويت

هي جمعية نفع عام كويتية تم إشهارها بناءً على قرار وزارة الشؤون الإجتماعية والعمل رقم ٢ / ٢٠٠٦ في يناير عام ٢٠٠٦ م ، ومنذ نشأتها وحتى الآن وهي تعمل على تطوير وإبراز دور مهنة العلاقات العامة في تطور الأمم والحضارات بصفة عامة والمجتمع الكويتي بصفة خاصة. وبالنظر للدور المتنامي الذي تلعبه العلاقات العامة في شتى المجالات ودورها في إدارة الأزمات ، جاءت ضرورة وجود كيان مهني إحتراقي ليكون مظلة جميع العاملين في هذا المجال الحيوي. من هنا بدأت فكرة تكوين جمعية كويتية مهنية تعني بأمور العاملين في مجال العلاقات العامة وتطوير ورفع معايير الإحترافية لديهم ، ومن أهم إنجازات جمعية العلاقات العامة الكويتية ( جائزة الكويت للعلاقات العامة وخدمة العملاء - تكريم جمعيات النفع العام الفاعلة في المجتمع - حملة القدوة الحسنة .. والنعم - حملة إحترامك للقانون ... إحترامك لنفسك - مهرجان الكويت لنا ) .

البريد الإلكتروني:  
Info@kuwait-pr.com



انستقرام :

KuwaitPRAA



فيسبوك:

Facebook.com/Kuwaitpra



صندوق البريد:

12744 شامية 71658 كويت



الموقع الإلكتروني:

www.kuwait-pr.com



هاتف: 00965 24911584

فاكس: 00965 24911583



تويتز:

@kuwaitPRAA



يوتيوب:

Kuwait PR





## جائزة الكويت للإعلام العام وخدمات الإعلام

### Sponsors and participants ||



### Organized By ||



[www.kuwait-pr.com](http://www.kuwait-pr.com)  
[info@kuwait-pr.com](mailto:info@kuwait-pr.com)  
Tel : 24911584 - Fax : 24911583

### Consulted By



[www.talentcapital-me.com](http://www.talentcapital-me.com)  
[info@talentcapital-me.com](mailto:info@talentcapital-me.com)  
Managing Partner : Ahmad El Halabi  
Tel : 22273725 - Mob: 55123212