

3 تلبية تطلعات العملاء

التركيز على تلبية تطلعات واحتياجات العملاء في كل عمل نقوم به، بما يضمن ترسيخ الثقة من خلال التواصل الفعال مع عملائنا وتزويدهم بتجربة استثنائية.

الأهداف الاستراتيجية

- التواصل الفعال مع العملاء والمستهلكين على كافة مستويات أعمالنا.
- توفير تجربة عملاء استثنائية.
- توطيد علاقتنا مع العملاء من خلال برامج الولاء وحملات التسويق الموحدة.
- دمج وتعزيز ممارسات الاستدامة الاجتماعية والبيئية.



إنجازات الشركة في 2020

- تدشين برنامج الولاء الرقمي «دارنا» عبر كافة محفظة أعمالنا.
- تنفيذ برنامج مراقبة استهلاك الطاقة على مستوى أعمالنا.
- استخلاص وتحليل الرؤى والمعطيات من العملاء وتوفير خدمات ومنتجات تلبي احتياجاتهم بكفاءة عالية.
- تضمين ممارسات الاستدامة عبر جميع أعمال المجموعة من خلال تطوير خارطة طريق واستراتيجية شاملة للاستدامة.

الإنجازات

- **36,5 ألف** عميل تم التواصل معهم لمعرفة تصاميمهم المفضلة، ومستويات رضاهم، ومعدلات توصية الآخرين للتعامل مع الدار.
- **190 مليون درهم** لدعم المجتمعات السكنية، والمدارس، وشركاء البيع بالتجزئة، ومشترى المنازل.
- **27 ألف** عضو في برنامج ولاء «الدار» في أبوظبي.
- **البيئة والمجتمع والحوكمة** الأعلى استثماراً في البيئة والمجتمع والحوكمة بين الشركات العقارية المدرجة في الإمارات حسب وكالة تقييم إي إس جي انفس.
- **15%** وفورات الطاقة مقابل خط الأساس لعام 2018، والتي تم إنجازها مسبقاً ضمن مجتمعات جمعيات الملك.

خطط الشركة لعام 2021

- تعزيز منصات تلبية احتياجات / خدمات العملاء والارتقاء بمستوى كفاءاتها.
- اكتساب فهم أعمق لتفضيلات العملاء عبر جميع مجالات العمل.
- تنفيذ ومتابعة رحلة العملاء المحدثة عبر جميع مجالات العمل.
- تنمية برنامج ولاء العملاء وتوطيد علاقتنا معهم.
- تضمين ركائز الاستدامة عبر جميع عملياتنا وتعزيز نتائجها.