

# لئومي يعرض "لئومي واحد للزبون"

● باستطاعة زبائن البنك تحديد لقاء مع موظف بخصوص أي موضوع، في جميع فروع لئومي وفي كل مكان في البلاد، دون الحاجة للانتظار بالدور ● كذلك، سيتم تحديث مركز الخدمات المصرفية الهاتفية من أجل تقديم خدمة سريعة ومهنية أكثر، مع زمن انتظار لا يزيد عن دقيقتين

- مركبة "إسرائيل II"، بالإضافة إلى المركبة التي أطلقها البنك في السنة الماضية. اليوم يقدم الفرع المتنقل خدمات مصرفية كاملة لعشرات الآلاف من زبائن البنك الذين يسكنون في بيوت المسنين والسكن المحمي في جميع أنحاء البلاد. في ضوء الطلب ونجاح المبادرة، تقرر توسيع النشاط، الفرع المتنقل سيقدم خدمات للذين يجدون صعوبة بالوصول إلى الفرع في بيئة سكنهم ومن خلال تنسيق هاتفي مسبق - مركبة وفق الحاجة. وبالنسبة للرد في مركز الخدمات الهاتفية، الزبائن من جيل 75 فما فوق، ستكون لهم أفضلية في الدور بدون التعريف الآلي.

كما أشار كوهين: "نعني أن الثورة الديجيتالية ليست بديهية لشريحة كبار السن، ولا نتساهل في هذا الأمر، لذلك علينا ان نزيد بشكل ملموس من الحلول لصالح هذه الشريحة، لذلك قمنا في الفروع بوضع موظفين ومرشدين لمساعدة الزبائن في القيام بالعمليات المصرفية الراجعة من خلال نقاط الخدمة الذاتية، وبالإضافة إلى زيادة مركبة "إسرائيل II" التي ستصل وفق الطلب، الحديث يدور عن سيرورة، لن يحدث كل شيء غدا صباحا، ومع ذلك سنشعر في التغيير في الربع الأول من العام 2019".

خدمة أفضل لزبائننا. في الاستطلاع الأخير الذي أجراه بنك إسرائيل في صفوف الجمهور، وجدنا ان الخدمة في الجهاز المصرفي غير كافية - خاصة بكل ما يتعلق بتوفر الفروع والخدمات المصرفية الهاتفية، مع معدل علامة 53%، في حين أن لئومي أقل من المعدل. وهذا ليس أمرا يجب القبول به. لذلك وفي السنة الأخيرة درسنا بعمق أنماط استهلاك زبائننا وبنينا خطة خدمات جديدة - ثلاثم نفسها للمتغيرات التي تحدث في عالم البنوك. كبنك وضع لنفسه شعار "خدمات مصرفية مبادرة ومبتكرة للزبون"، لئومي هو البنك الأول في البلاد الذي يلائم نموذج الخدمات مع عالم البنوك الحديث ويحوله إلى متاح ومتيسر وأفضل أكثر".

في ضوء التحول الرقمي المتسارع في الجهاز المصرفي في السنوات الأخيرة، ومن منطلق الاستمرار في تقديم المساعدة للشريحة السكانية من كبار السن من زبائن البنك، أعلن بنك لئومي انه في عام 2019، سيطلق البنك فرعا متنقلا

القنوات الديجيتالية المباشرة متوفرة للزبائن: موقع لئومي، التطبيق الهاتفي، تشات ديجيتالي، أو خدمة "أطلب محادثة".  
داني كوهين، رئيس قطاع الخدمات المصرفية قال: "للخطة التي نخرج بها اليوم هدف واحد - تقديم

يعرض بنك لئومي في هذه الأيام خطة "لئومي واحد للزبون"، لملاءمة نموذج الخدمة في البنك للزبائن. في إطار الخطة، باستطاعة الزبائن الخصوصيين تحديد لقاء شخصي مع موظف بتنسيق مسبق،

## في جميع فروع لئومي

وفي أي مكان في البلاد، حيث يأتي موظف البنك مستعداً للقاء وفق الموضوع المطلوب، ولا يحتاج الزبون إلى الانتظار بالدور، وبالإمكان تعيين اللقاء من خلال جميع قنوات لئومي: الموقع، التطبيق ومركز الخدمات المصرفية الهاتفية.

ويذكر أيضاً أنه وفي إطار الخطة سيكون إجراء معظم الخدمات المصرفية بواسطة مركز الخدمات المصرفية الهاتفية متاحا، ولن ينتظر الزبون لأكثر من دقيقتين، والأمر الأكثر أهمية - الغالبية المطلقة للتوجهات ستعالج في محادثة واحدة، وستكون



داني كوهين رئيس قطاع الخدمات المصرفية يعرض خطة "لئومي واحد للزبون"

## هيام غانم مجادلة من باقة الغربية تحدث الصعاب ونجحت بفتح عيادتها الخاصة - "اللاقدر"

**اللاقدر**  
طاقة تجدد حيوية  
هيام كلينيك للحجامة والطب البديل  
رفلكسولوجيا | علاج الأذن | مساجات | العلاج بالقران والطاقة  
باقة الغربية 050-6453407  
تابعونا عبر الفيسبوك



هيام غانم مجادلة تفتتح عيادتها

ومضت السيدة هيام غانم مجادلة في حديثها وقالت: "أشكر طاقم مكتب خدمة العمل والتشغيل في باقة الغربية على مساعدتهم، فبالإضافة إلى الدورة التنموية التي وجهوني إليها، حصلت على الدعم منهم أيضا حيث أطلعوني على حقوقهم كاملة، وما هي الأمور التي استحقها وبإمكانني القيام بها دون المس بالمستحقات. كذلك أشكر القائمين على الدورات، وأشكر بلدية باقة الغربية على مساعدتها في قسم من الدورات، وأتمنى زيادة الدورات ليستفيد منها أكبر عدد ممكن من الأشخاص خاصة الذين لا يملكون القدرات والامكانيات التي يتمتع بها غيرهم".

الصعوبات، وكيفية افتتاح مصلحة خاصة وإدارتها، والتقدم أكثر، وحصلت خلال الدورة على الدعم والتشجيع". وأضافت: "قررت أن افتتح مصلحة خاصة بي، وتعلمت دورات متعددة في مجال الطب البديل، مثل الحجامة، الطب الانعكاسي (الريفسولوجيا)، شمع الهوبي، تدليك عادي وساخن بالأحجار، الريكي وهو مجال شرعي لإخراج الطاقة السلبية من الجسم حيث يخرج الشخص مع دافعية وطاقة ايجابية أكثر، وغيرها، وافتتحت العيادة الخاصة بي وأنا اليوم في المراحل الأولى بعد افتتاح عيادتي "اللاقدر" - هيام كلينيك للحجامة والطب البديل وأطمح إلى تسويقها أكثر".

استطاعت السيدة هيام غانم مجادلة من باقة الغربية، بفضل التوجيه والدعم الذي حصلت عليه من مكتب مصلحة الاستخدام والتشغيل في باقة الغربية، أن تفتتح عيادتها الخاصة للطب البديل، بعد ان عملت في مجالات متعددة خلال حياتها. تقول السيدة هيام غانم (49 عاما): "توجهت الى مكتب خدمة العمل في باقة الغربية، واقترحوا علي في البداية ان اعمل في مكاتب للحسابات او في السكرتاريا، لكن حسب رأيي هذه الاعمال تناسب أكثر من هم أصغر سنا، واقترحوا علي ضمن برنامج "حلق العمل" أن أتوجه لأخذ دورة في ام الفحم لتطوير الشخصية وتقوية الدافع لدي وكيفية التقدم وتجاوز