



مؤسسة محمد بن راشد للإسكان
Mohammed Bin Rashid Housing Est.



بطاقات الحوار


الاسم
السن
المستوى التعليمي
الخدمة المقدمة



المرحلة ١

البحث عن خدمات مؤسسة محمد بن راشد للإسكان

إجمالي الوقت المستغرق في المرحلة:

القنوات و نقاط الاتصال	التجربة	السبب
عن طريق صديق 	سعيد 😊 محايد 😐 حزين ☹️	<hr/> <hr/> <hr/>
إعلان غير متصل بالإنترنت 	سعيد 😊 محايد 😐 حزين ☹️	<hr/> <hr/> <hr/>
إعلان متصل بالإنترنت 	سعيد 😊 محايد 😐 حزين ☹️	<hr/> <hr/> <hr/>
وسائل التواصل الاجتماعي 	سعيد 😊 محايد 😐 حزين ☹️	<hr/> <hr/> <hr/>
أخرى (إن وجدت) 	سعيد 😊 محايد 😐 حزين ☹️	<hr/> <hr/> <hr/>

إجراء

شعور:

- (١) متفائل 😊
- (٢) فضولي 🤔
- (٣) قلق 😟
- (٤) حذر ⚠️

المرحلة ٢

التسجيل / تقديم الطلب / تقديم المستندات

إجمالي الوقت المستغرق في المرحلة:

القنوات و نقاط الاتصال	التجربة	السبب
 الموقع الإلكتروني لمؤسسة محمد بن راشد للإسكان	😊 سعيد 😊 محايد 😞 حزين	
 تطبيق إسكان	😊 سعيد 😊 محايد 😞 حزين	
 دبي الآن dubainow	😊 سعيد 😊 محايد 😞 حزين	
 مركز إسعاد المتعاملين (الحضور الشخصي)	😊 سعيد 😊 محايد 😞 حزين	
 أخرى (إن وجدت)	😊 سعيد 😊 محايد 😞 حزين	

التجربة أثناء - التسجيل وتقديم المستندات

غير راضٍ

محايد

راضٍ

السبب:

إجراء

شعور:

😊 (١) واثق ⌚ (٢) في عجلة ⚙️ (٣) متوتر 🙄 (٤) متفائل

المرحلة ٣

الموافقة

إجمالي الوقت المستغرق في المرحلة:

السبب	التجربة	القنوات و نقاط الاتصال
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	البريد الالكتروني 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	هاتف محمول 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	مركز إسعاد المتعاملين (الحضور الشخصي) 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	أخرى (إن وجدت) 

التجربة أثناء الموافقة

غير راضٍ

محايد

راضٍ

السبب:

إجراء

شعور:

أكثر من راضٍ (١)  قلق (٢)  مصمم (٣)  (٤) حذر

المرحلة ٤ (أ)

التفاعل مع البنك

إجمالي الوقت المستغرق في المرحلة:

السبب	التجربة	القنوات و نقاط الاتصال
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	البريد الإلكتروني 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	هاتف محمول 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	الحضور الشخصي لمقر البنك 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	أخرى (إن وجدت) 

التجربة أثناء التفاعل مع البنك

غير راضٍ

محايد

راضٍ

السبب:

إجراء

شعور:

متفائل (١) متوجس (٢) متوتر (٣) مستاء (٤)

المرحلة ٤ (ب)

التفاعل مع المقاول

إجمالي الوقت المستغرق في المرحلة:

السبب	التجربة	القنوات و نقاط الاتصال
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	البريد الالكتروني 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	هاتف محمول 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	الحضور الشخصي لمقر البنك 
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	أخرى (إن وجدت) 

التجربة أثناء التفاعل مع المقاول

غير راضٍ

محايد

راضٍ

السبب:

إجراء

شعور:

مستاء (٤) 😡

متوتر (٣) 😟

مطمئن (٢) 😌

متحفز (١) 😊

المرحلة ٥

التشييد وسداد القرض

إجمالي الوقت المستغرق في المرحلة:

السبب	التجربة	القنوات و نقاط الاتصال
	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	البريد الالكتروني 
	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	هاتف محمول 
	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	الحضور الشخصي لمقر المقاول \ البنك 
	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	مركز إسعاد المتعاملين (الحضور الشخصي) 
	سعيد 😊 محايد 😐 حزين 😞	أخرى (إن وجدت) 

التجربة أثناء التفاعل مع البنك والمقاولين

غير راضٍ

محايد

راضٍ

السبب:

إجراء

شعور:

(١) مطمئن (٢) في عجلة (٣) متوتر (٤) مستاء