

AL JAZIRAH VEHICLES AGENCIES CO.



شركة نوكياك الجزيرة للسيارات



هدفنا ... هو رضاك التام

Our goal is .... your Total Satisfaction

Welcome to Al Jazirah Vehicles Service  
Department

Please allow some time to read and  
understand our process to rest assured  
that we are offering you the best  
services.

Our goal is .... your Total Satisfaction.

مرحباً بكم في شركة توكيلات الجزيرة  
قسم الصيانة

فضلاً .. خذ وقتك في قراءة وفهم  
إجراءاتنا لتتأكد من تقديمنا أفضل  
الخدمات لك.

هدفنا هو ... رضاك التام.

## What is in it for me?

Our special service program is designed to enrich your experience with us and ensure your full convenience, save time and effort to gain your trust, and ensure your safety and the safety of your families.

## ما الذي نقدمه لك؟

برنامج الخدمة المميزة صمم لإثراء تجربتكم معنا وضمان راحتكم التامة، وتوفير الوقت والجهد لكسب ثقتكم والتأكد من سلامتكم وسلامة عائلاتكم.

## Proactive Customer Engagement



## التواصل الفعال مع العميل

### التعريف بقسم الصيانة

استشاري المبيعات سوف يقوم بتقديمك الى زملائهم في قسم الصيانة لكي يقوموا بدورهم بإطلاعك على إجراءاتنا من أجل ضمان سهولة التواصل معنا لصيانة سيارتك ولخدمتكم بشكل أفضل.

### Introducing our Service Department

Our sales consultant will introduce you to their colleague in the service department who in turn will get you familiarized with our processes. Furthermore, we will ensure that you have all the tools that will ensure the ease of access to us for your future service needs to better serve you.

## Customer Appointment Scheme



### تنسيق المواعيد

#### سهلناها عليك:

لقد حرصنا على تكريس جهود موظفينا لتتأكد من سهولة تواصلك معنا حيث أنّ جميع موظفينا مدربين لضمان سهولة حجز مواعيد الصيانة لك. توقع اتصالنا بك لتذكيرك بموعد صيانة سيارتك القادم!

#### We made it easier for you:

Our dedicated staff will ensure that whenever you need to reach us, we are available. They are trained to make sure that you can easily book your next service appointment.

**Expect a call from us to remind you of your next service appointment!**

## Personalized Interactive Reception

## الترحيب بالعمل

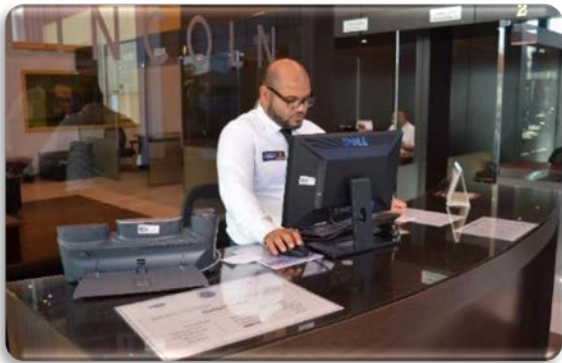
### المقابلة والترحيب:

يسرنا دوماً أن نستقبل ونرحب بضيوفنا الأعزاء.  
موظفونا دائماً على إستعداد تام لا ستقبالكم  
وتوجيهكم لمقصدكم من أجل خدمة نعتز بتقديمها  
بكل مثالية وتميز.

### Meet and greet assist:

We are always delighted meet and greet our dear guests.

Our Staff are always ready to welcome and guide you in the right direction to ensure that you get the service that you deserve in utmost ease and convenience.



## Interactive Reception Process



## إجراءات إستقبال الصيانة الفعالة

**نحن نستمع .. نتحدث .. ونشرح:**

أثناء زيارتكم سوف يقوم استشاري الصيانة بتوضيح جميع طلباتكم و اعلامكم بحالة السيارة و الإصلاحات اللازمة. وكما سيطلعكم على التكاليف المبدئية والوقت التقديري اللازم لإتمام الإصلاح.

**We listen, talk, and walk:**

During your visit, our service advisor will clarify all your requests and inform you of status of your car as well as the required repairs. Furthermore, you will be informed about the estimated costs, estimated time to do the repairs.

## Menu Price / Committed Price

## قائمة الأسعار و ضمان سعر التكلفة

لا مفاجآت ...

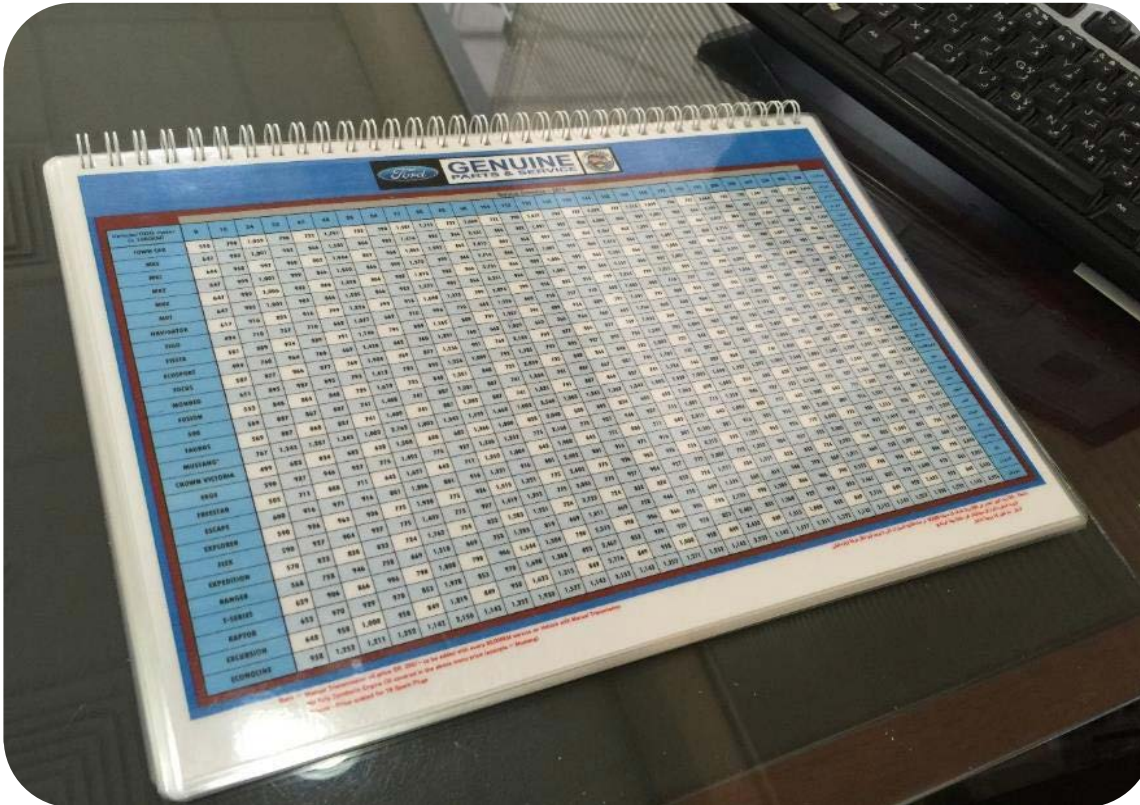
سوف يتم اطلاعكم على الأسعار

أسعارنا تنافسية و معلنة. سوف نقوم بإصلاح  
سيارتك بالأسعار المتفق عليها و في الوقت المتفق  
عليه.

No surprises...

Our prices are published!

Our prices are competitive and transparent.  
We will fix your car at the agreed prices and  
within the agreed on period of time.



## Customer Care

## العناية بالعميل

### نهتم بك في وقت إنتظارك ...

منطقة الاستقبال لدينا مصممة و مجهزة لراحتكم.  
كما يتوفر لدينا المشروبات و المجلات والصحف  
اليومية و خدمة الانترنت اللاسلكي (Wi-Fi).  
بالاضافة الى ايجار السيارات إذا اقتضت حاجة  
العميل.

### We care, while you wait ...

Our reception areas are designed and equipped to ensure your convenience. We offer refreshments, reading material, as well as free Wi-Fi in all our service centers. Rental cars are also available if there is a need.



## Workshop Scheduling



## جدولة الورشة

عندما تأتينا لخدمة سيارتك، سوف يقوم فني متخصص و مدرب حسب معايير فورد للتأكد من أن جميع الإصلاحات اللازمة لسيارتك سوف يتم تلبيتها. ما عليك إلا الوصول في موعدك وتسليمنا الأمانة.

بعد أن يقوم الفني بفحص السيارة بشكل دقيق و شامل سوف يقوم استشاري الصيانة بالإتصال بك في حال الحاجة للحصول على موافقتكم للقيام بأي إصلاحات إضافية قبل البدء بإصلاحها.

When you visit us to service your vehicle, a dedicated and certified Ford technician will be assigned to your car. After the thorough check up and diagnosis, our service advisor will get in touch with you if any further repairs are required to get your approval prior to performing any additional repair.

## Parts Pre-picking



## تحضير قطع الغيار

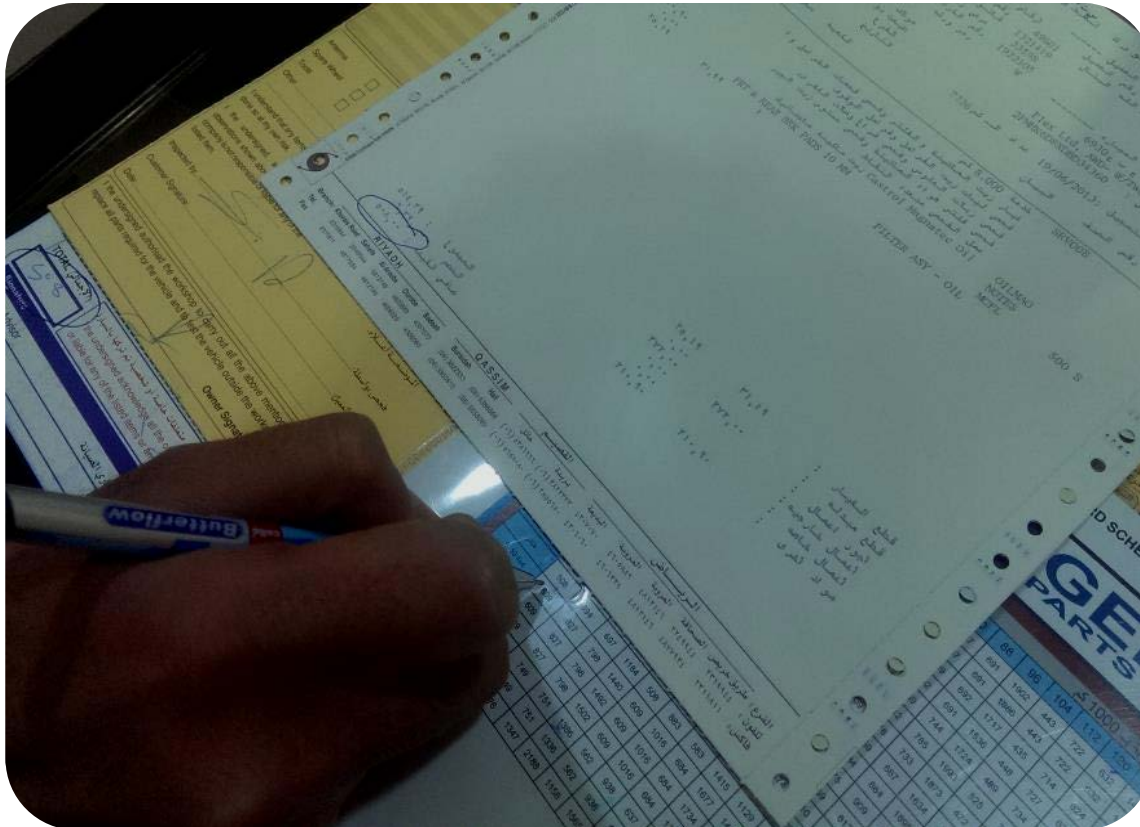
### قطع غيار أصلية 100%

سيتم توفير جميع قطع الغيار اللازمة لسيارتك ،  
حيث أننا نقوم بتحضيرها قبل زيارتك لتتأكد  
من توفرها من أجل توفير الوقت.  
و في حالة الحاجة إلى قطع إضافية فإننا نتعهد  
بتوفيرها لكم خلال 14 يوم.

### 100% Genuine Parts Guarantee

All the needed spare parts will be made available  
for your car since we have them prepared prior to  
your visit to ensure availability and timely repair.  
If any additional parts are required, we are  
committed to supply them within 14 days.

## Repair Order Completion & Billing



## إستكمال أمر الإصلاح و الفوترة

### نلتزم بالتسعيرة المتفق عليه

كما وعدناك، سوف نلتزم بالمبلغ المتفق عليه عند استلام السيارة، وسيتم التأكد بأن جميع الاصلاحات اللازمة تمت حسب التكلفة المتفق عليه. وكما سوف يتم تنبيهك للأعطال التي نوصي بإصلاحها في المستقبل.

### We stick to the repair agreement

We are committed to charge you ONLY as per agreement. We make sure that all your requirements and whatever we repaired are all included according to the agreement. We will also advise you regarding repairs needed in future.

## Bill Explanation & Vehicle Delivery

## شرح الفاتورة و تسليم السيارة

### نشرح لك كل شيء

قبل مغادرتك سوف نقوم بشرح تفصيلي للفاتورة وأعمال الصيانة التي تمت، وبعدها سيرافقك استشاري الصيانة لاستلام سيارتك التي تم غسلها و تحضيرها للاستلام قبل حضوركم.

### We explain everything.

Before your collection of the car, we will explain all the repairs that were carried out, all the parts that were replaced, as well as any additional remarks to note. After that, our service advisor will escort you to the service bay to collect your car that have been cleaned and washed before your arrival.



## Follow Up Quality Check



## الاتصال بعد الصيانة

**هدفنا ... هو رضاك التام**

لكي نتأكد من حصولكم على أفضل خدمة ،  
سنطلب منكم تقييم الخدمة لضمان جودة  
الإصلاح، وسيتم الاتصال بكم خلال 5 أيام للتأكد  
من رضاكم التام.

**Our goal is .... your Total Satisfaction**

To ensure the best service delivery, we will  
contact you for feedback to evaluate the  
quality of the service rendered and your  
satisfaction. We will call you within 5 days to  
ensure that your Total Satisfaction was met.

AL JAZIRAH VEHICLES AGENCIES CO.



شركة نوكياك الجزيرة للسيارات



L I N C O L N

هدفنا ... هو رضاك التام

Our goal is .... your Total Satisfaction

## ضمان جودة الصنع

شروط سريان ضمان جودة الصنع:

يشترط لسريان ضمان جودة الصنع على السلعة أن لا يكون العيب أو العطل بسبب سوء إستخدام المستهلك، أو عدم إلتزامه بتعليمات الإستعمال، أو الحوادث، أو الأعمال التخريبية، أو أعمال الصيانة الغير مطابقة لتوصيات المنتج ، أو الإهمال في إجراء الصيانة، ويسري ذلك أيضا على ضمان المنتج.

• المرجع: (وزارة التجارة والصناعة / احكام تقديم الصيانة وتوفير قطع الغيار وضمان جودة الصنع المادة الخامسة عشر)

<http://www.mci.gov.sa/en/LawsRegulations/SystemsAndRegulations/SystemOfCommercialAgencies/Pages/34-13.aspx>

## Manufacturer Warranty

### Factory Warranty Validation Terms:

To ensure the coverage of factory warranty, it is essential that the defect or fault isn't a result of the customer's misuse, or not abiding by the user guide instructions, or accidents, or acts of sabotage, or maintenance work that is not conforming with the recommendations of the manufacturer, or negligence to perform maintenance according to manufacturer's recommendations.

Reference: (Ministry of Commerce & Industry - Terms of Provision of Maintenance, Spare Parts & Quality Warranty Article # XV)

<http://www.mci.gov.sa/en/LawsRegulations/SystemsAndRegulations/SystemOfCommercialAgencies/Pages/34-13.aspx>



## Work Time:

Saturday to Wednesday

From 7:30 AM to 5:30 PM

Break time

From 12:00 PM to 1:00 PM

الخميس و الجمعة (عطلة)  
Thursday & Friday .. Days off

## أوقات العمل:

من السبت الى الأربعاء

من 7:30 صباحاً حتى 5:30 مساءً

وقت الراحة

من 12:00 الى 1:00 ظهراً

PLEASE CONTACT US:

الرجاء التواصل معنا على الآتي :

By SMS :

**0507 333 657**

بإرسال رسالة نصية:

By WhatsApp:

**055 999 1093**

بإرسال رسالة واتس:

By calling :

**XXXXXXXXXXXX**

بالاتصال على:

By calling :

**9 2002 5678**

بالاتصال على:

**serviceapptdam@aljazirahford.com**

Or visit the nearest branch in your area.

أو تفضل بزيارة أقرب فرع لك



AL JAZIRAH VEHICLES AGENCIES CO.



شركة نوكياك الجزيرة للسيارات



L I N C O L N

هدفنا ... هو رضاك التام

Our goal is .... your Total Satisfaction