

برنامج دبي للخدمة المتميزة

Dubai Service Excellence Scheme



المحتويات

| | |
|----|------------------------|
| 01 | المقدمة |
| 02 | نبذة عن برنامج |
| 03 | معايير العضوية |
| 04 | وثيقة أخلاقيات التعامل |
| 05 | برنامج التسوق السري |
| 07 | مزايا العضوية |
| 07 | رسوم العضوية |
| 08 | شروط نيل العضوية |
| 09 | الشروط والأحكام |
| 10 | أعضاء البرنامج |

مركز التميز لقطاع الأعمال

دائرة التنمية الاقتصادية، دبي

ص.ب: 13223، هاتف: 04-2020204، فاكس: 04-2020100

البريد الإلكتروني: dses@dubaided.gov.ae

المقدمة



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي

مع تزايد حدة المنافسة على الصعيدين المحلي والعالمي يواجه المتعاملون يومياً كمّاً هائلاً من الخيارات، وقد بات معظمهم أكثر انتقائية من أي وقت مضى. ولن يتسنى لدبي أن تواصل نموها وازدهارها ما لم تسعى لتلبية احتياجات وتوقعات عملائها في الداخل والخارج، وما لم تحرص على رصد نسبة التغيير في هذه الاحتياجات والتوقعات على نحو مستمر.

وإذ يتواصل دعمنا لمناخ الحرية والانفتاح الذي تنعم به كافة منشآت الأعمال في دبي، فإننا نتوقع أيضاً من منشآت الأعمال أن تحافظ على أعلى مستويات الجودة والعناية بالعملاء وأخلاقيات التعامل، انسجاماً مع رؤيتنا لدبي وتعزيراً لمسعى دبي لتحقيق الجودة والتميز.

وإذ أنتهز هذه الفرصة لأتوجه لكافة منشآت الأعمال العاملة في إمارة دبي بدعوتها للانضمام لهذا البرنامج الهام والاستفادة من معايير التميز في خدمة العملاء.

نبذة عن برنامج دبي للخدمة المتميزة

أطلقت دائرة التنمية الاقتصادية مبادرة برنامج دبي للخدمة المتميزة في عام 2002، وذلك بهدف تعزيز التميز في معايير خدمة المتعاملين بالقطاع الخاص، وتقدير الأعمال التي تقدم خدمة متميزة للمتعاملين.

يعد برنامج دبي للخدمة المتميزة مبادرة فريدة من نوعها بوصفه علامة الجودة الأولى من نوعها في المنطقة لاختساب ثقة المتعاملين وجعل عملية الشراء في دبي تجربة ممتعة للمشتري، يهدف برنامج دبي للخدمة المتميزة إلى تعزيز تنوع وجودة الخدمات التي يوفرها قطاع التجزئة للمتعاملين كما يحرص البرنامج في الوقت نفسه لحماية مصالح المتعاملين في إمارة دبي، بالإضافة إلى ذلك يهدف البرنامج لتشجيع التفوق والتميز في مجال خدمة المتعاملين التي تقدم إلى نطاق عريض من متسوقي دبي من مختلف القطاعات. ويسعى برنامج دبي للخدمة المتميزة إلى الحفاظ على مكانة دبي في تطبيق أفضل الممارسات في مجال الأعمال، وذلك من خلال التزام أعضاء البرنامج بوثيقة أخلاقيات التعامل التي تضمن ثقة المتعاملين.

وباعتبار هذا البرنامج الأول من نوعه لجودة الخدمة في المنطقة، فلقد صمم البرنامج ليكون مكملاً لجائزة دبي للجودة وبرنامج دبي لتقدير الجودة. وتم تصميم هذا البرنامج ليتلاءم مع كافة الأعمال، وخاصة الأعمال الموجودة في قطاع الخدمات، حيث تكون خدمة المتعاملين هي عامل الاختلاف الأكثر تميزاً ما بين مختلف المنافسين في مجال الأعمال.



معايير العضوية

إن برنامج دبي للخدمة المتميزة يهدف لتشجيع التميز في خدمة المتعاملين، والتعريف بمنشآت الأعمال والمحلات التجارية التي توفر خدمات متميزة لعملائها. يمنح البرنامج العضوية لمنشآت الأعمال والمحلات التجارية التي تلتزم بالالتزام بأخلاقيات التعامل، واستيفاء معايير البرنامج حيث يتوجب على منشأة الأعمال كي تتأهل للمشاركة في البرنامج على تحصيل مجموعة من النقاط تبلغ 75 نقطة كحد أدنى لاستيفاء المعايير في اختبار التدقيق الميداني. وقد تم تصميم البرنامج ليتناسب مع فئات مختلفة من منشآت الأعمال وهي كالتالي:

- الأزياء
- معارض السيارات
- المقاهي
- الإلكترونيات
- الأحذية
- الأثاث
- بيع التجزئة العام
- المجوهرات
- الأزياء
- معارض السيارات
- المقاهي
- الإلكترونيات
- الأحذية
- الأثاث
- بيع التجزئة العام
- المجوهرات
- خدمات الصرافة
- البصريات
- الصيدليات
- المطاعم
- الخدمات المصرفية الخاصة بالتجزئة
- الخدمات
- خدمات السفر



أهداف برنامج دبي للخدمة المتميزة

- تشجيع وتقدير ومكافأة منشآت الأعمال التي تدعم وتساند مسعى دبي لتحقيق الجودة والتميز على المستويين المحلي والدولي.
- تشجيع منشآت الأعمال التي تعمل جاهدة على الارتقاء بمستويات الجودة في خدمة المتعاملين.
- تعزيز ثقة المتعاملين من خلال إرساء أخلاقيات رفيعة التعامل مع المتعاملين.
- إدخال أفضل الممارسات الإدارية للإرتقاء بإنتاجية وكفاءة منشآت الأعمال.
- مساعدة منشآت الأعمال على إجراء تقييم ذاتي لأدائها، وتحديد مجالات التحسين في خدمة العملاء.
- تقوية وتعزيز قدرة منشآت الأعمال في دبي على أداء أعمالها على نحو يحقق قيم مضافة أعلى.



وثيقة أخلاقيات التعامل:

- يتطلب من كافة أعضاء برنامج دبي للخدمة المتميزة الالتزام بوثيقة أخلاقيات التعامل، وهي كالتالي:
- عرض الأسعار بشكل واضح على كافة المنتجات المعروضة.
- عدم التعامل بتأتاً في المنتجات المقلدة.
- تحمل كامل المسؤولية عن المنتجات المباعة في محلاتهم وتبني سياسة تقضي بإعادة ثمن المنتجات المعيبة أو الناقصة أو التالفة أو استبدالها بأخرى صالحة.
- تقديم ضمان نافذ للمنتجات المباعة، حسب الأصول.
- زيادة القيمة المضافة للمنتجات المباعة بخدمات مابعد البيع، حسب الأصول.
- التأكد من تمتع العاملين بخبرات مناسبة ومعلومات وافية (تحديث دورياً) وخاصة عن المنتجات والخدمات المعروضة.
- التعهد بتدريب العاملين وتطويرهم.
- تبني ممارسات وسياسات تضمن الصحة والسلامة للمتعاملين والعاملين.
- تبني سياسات وممارسات لحماية البيئة.
- أن يكون العضو خير ممثل لبرنامج دبي للخدمة المتميزة وأن يتعهد بالأخذ بتقارير العميل السري والعمل على مجالات التحسين.



برنامج التسوق السري

يهدف برنامج التسوق السري إلى الوقوف على مستوى تطور أداء العاملين المعنيين بخدمة المتعاملين، وإلى المزيد من الانضباط ورفع مستوى الخدمة في المنشأة كأداة للتحسين المستمر.

فمن المستحيل بالنسبة لمدير أن يكون متواجداً في كافة منافذ البيع للإشراف على العاملين في المحلات، وللتعرف على توقعات خدمة المتعاملين، إن برنامج دبي للخدمة المتميزة يوفر تقارير تقييمية توضح نقاط القوة والفرص المتاحة للتطوير. مما يساعد الأعضاء للتعرف على أعمالهم من وجهة نظر العميل. ويولي برنامج دبي للخدمة المتميزة اهتماماً خاصاً بجودة تقارير المتسوق السري، ولقد تم تصميم كافة التقارير بما يلائم نشاط وفئة المنشأة، بالإضافة إلى ذلك فقد يتم إعادة النظر في بعض الأمور الإضافية عند الطلب العضو. كما يحق للأعضاء بطلب المزيد من زيارات المتسوق السري شهرياً أو كل أسبوعين بتكلفة إضافية عند الطلب. ولمزيد من المعلومات يرجى الرجوع إلى القسم الخاص بتكلفة العضوية في هذا الكتيب.



مزايا العضوية

- القياس المستمر لمعايير خدمة المتعاملين وتقديم التقارير الفنية: حيث تحصل المنشأة على ٤ تقارير من المتسوق السري في العام، مما يساعد الأعضاء في التعرف على نقاط القوة في منشأة الأعمال، والمجالات التي تتطلب مزيداً من التحسين والتطوير.
- العلامات التجارية والمنافذ التي تتميز بأدائها المتميز تتأهل للمنافسة على فرصة الحصول على تقدير من حكومة دبي ودائرة التنمية الاقتصادية كأفضل محل تجاري وأفضل علامة تجارية.
- يتلقى جميع الأعضاء دعوة لحضور ورش العمل والندوات الخاصة ببرنامج دبي للخدمة المتميزة حول خدمة المتعاملين مثل «مؤتمر أفضل الممارسات».
- تشجيع منشآت الأعمال التي تعمل جادة على الإرتقاء بمستويات الجودة في خدمة المتعاملين.
- يقوم برنامج دبي للخدمة المتميزة بتشجيع وتقدير كافة الأعضاء وذلك من خلال وسائل الإعلام، الموقع الإلكتروني....
- يسمح للمحلات والمنشآت التي تحصل على عضوية البرنامج بعرض الشعار الخاص ببرنامج دبي للخدمة المتميزة على كافة المنافذ المسجلة وعلى المطبوعات والإعلانات، كما سيحصل المحل المشارك على مواد برنامج دبي للخدمة المتميزة (الشهادة، الجائزة، ملصقات النوافذ.... إلخ).
- سوف يطلعك برنامج دبي للخدمة المتميزة على آخر الابتكارات في مجال إدارة منشآت الأعمال.
- سوف تساعدك علامة برنامج دبي للخدمة المتميزة في التعبير عن مدى مساهمتك في تطوير مجال عملك كعلامة مميزة .

رسوم العضوية

عملت دائرة التنمية الاقتصادية جاهدة على ترسيخ ونشر مفهوم التميز والجودة في المنطقة، وهي تفرض رسوماً رمزية مقابل عضوية برنامج دبي للخدمة المتميزة وذلك لتعبير عن التزام الأعضاء بالبرنامج.

والجدول التالي يوضح تكلفة الإنضمام إلى برنامج دبي للخدمة المتميزة

| م. | الوصف | الرسوم لكل منفذ على حدة (بالدرهم الإماراتي) |
|----|---|---|
| ١ | العام الأول: عند الانضمام من يناير إلى مارس (أي ٤ تقارير من المتسوق السري) عند الانضمام من أبريل إلى يونيو (أي ٣ تقارير من المتسوق السري) عند الانضمام من يوليو إلى سبتمبر (أي تقريرين من المتسوق السري) عند الانضمام من أكتوبر إلى ديسمبر (أي تقرير واحد من المتسوق السري) | 400 300 200 100 |
| ٢ | الأعوام التالية - التجديد: (المدفوعات مستحقة في يناير من كل عام) | 400 |
| ٣ | زيارات المتسوق السري الإضافية لكل منفذ على حدة (إذا ما طالب الأعضاء بذلك في دبي) خارج دبي (وداخل الإمارات العربية المتحدة) | 150 200 |
| ٤ | مواد برنامج دبي للخدمة المتميزة الإضافية: | سعر التكلفة |

من هم المتسوقون السريون:-

- يتألفون من الانتماءات العرقية المتنوعة الموجودة بالدولة وبينهم عملاء من مختلف الجنسيات.
- يتم تدريب المتسوقين السريين على التعامل والتصرف كعملاء عاديين.
- يتم اختيار كل من المتسوقين بناء على مهاراتهم في التواصل والملاحظة، لضمان الدقة والكفاءة.

كيف يعمل نظام التسوق السري:-

- يتم تدريب المتسوقين السريين بما يتلاءم مع مواصفات فئات ونشاطات المنشآت.
- يقوم المتسوقين السريين بزيارة مواقع المنشآت وفق التعليمات التي يتلقونها ويتعاملون مع المنشأة كعميل عادي حيث يقومون بقياس جودة خدمة للمتعاملين داخل المنشآت من وجهة نظر وتجربة العميل.
- يقوم المتسوقين السريين بعد ذلك بإعداد تقرير عن تجربتهم في التسوق وتغطية كافة جوانب زيارتهم حيث إن هذا التقرير مصمم خصيصاً ليتلاءم مع فئة ونشاط المنشأة.
- يقوم المتسوقين السريين بإرسال التقارير إلى مكتب برنامج دبي للخدمة المتميزة لمراجعتها والتأكد من دقة محتوياتها.
- يتم إرسال التقارير السرية إلى المنشأة.
- ويتوقع من مالك المنشأة القيام باتخاذ إجراءات تصحيحية فورية والتفاعل على نحو إيجابي مع عمليات التدقيق.



شروط التقديم لنيل عضوية برنامج دبي للخدمة المتميزة:-

- يجب أن تكون منشأة الأعمال من ضمن فئات برنامج دبي للخدمة المتميزة.
- يجب على المنشأة الحصول على رخصة تجارية سارية مسجلة لدى أي من الهيئات الحكومية في الإمارات العربية المتحدة.
- التوقيع على وثيقة "أخلاقيات التعامل" التي يتوجب التوقيع عليها كشرط مسبق لقبول الطلب.
- ملء استمارة التقديم الخاصة بموقعه من قبل أعلى سلطة في منشأة الأعمال.
- يجب أن تحصل منشأة الأعمال على ما لا يقل عن 75 نقطة في التقرير الخاص بالاستعداد للعضوية.
- يجب على منشأة الأعمال التسجيل لكافة أفرعها المتواجده في دبي والمسجلة بنفس الإسم التجاري.
- يجب على منشأة الأعمال بقبول كافة الشروط والأحكام.

الشروط والأحكام

- التوقيع على الوثيقة الموجودة في الاستمارة لقبول لائحة أخلاقيات التعامل.
- سداد رسوم التسجيل السنوية الخاصة بالعضوية على نحو منتظم.
- يتم تقديم الطلبات بموجب العلامة التجارية. حيث أن العلامة التجارية تمثل عدداً من المنافذ كلها تحمل ذات النشاط. ويتم تجديد العضوية بالنسبة لكافة المحلات التي تحمل هذه العلامة التجارية.
- يجب على العلامة التجارية التسجيل لكافة أفرعها المتواجده في دبي والمسجلة بنفس الإسم التجاري. أما الأفرع المتواجدة في إمارة أخرى فيكون التسجيل اختياري حسب الطلب.
- تجدد العضوية تلقائياً سنوياً، وفي حالة سحب العضوية، يتم إخطار الأعضاء بذلك خطياً. وفي هذه الحالة لا يسمح لهم باستخدام الشعار الخاص ببرنامج دبي للخدمة المتميزة أو عرض أي مواد خاصة بالبرنامج.
- يعرض الأعضاء شعار برنامج دبي للخدمة المتميزة في المحلات التجارية على نحو يسهل التعرف عليه من قبل المتعاملين.
- يجب على الأعضاء المشاركة في أنشطة برنامج دبي للخدمة المتميزة ودعمها.
- يجب تعزيز العلامة التجارية باعتبارها عضواً في برنامج دبي للخدمة المتميزة وذلك في الإعلانات والحملات الدعائية.
- يحق لكافة المنافذ المنتشرة في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة الإنضمام إلى برنامج دبي للخدمة المتميزة.
- للحفاظ على العضوية يجب ألا يقل معدل النقاط الخاص بالمنشأة عن 75 نقطة في التقرير الربع سنوي.
- المنشأة التي تقل مجموع نقاطها عن 75 نقطة في العام يتم سحب العضوية في العام التالي.
- يحق للأعضاء بطلب المزيد من زيارات المتسوق السري الإضافية وذلك ضمن تكلفة إضافية خاصة. التفاعل على نحو إيجابي مع التقارير الربعية مع إمكانية الشروع في بذل جهد مركز لإجراء تحسينات في مجال خدمة المتعاملين.
- يتم تصنيف نتائج المتسوق السري وفق أفضل علامة تجارية وأفضل محل تجاري وذلك للتعرف على المحلات المتميزة .
- تعاد كافة المواد التي يتم شراؤها من الأعضاء في غضون 15 يوماً من تاريخ شرائه. وتحتسب تكلفة على السلع الاستهلاكية تصل أقصى قيمة لها إلى 25 درهم إماراتي في الزيارة الواحدة.
- بناء على معدل نقاط المتسوق السري الربع سنوية يتم اختيار أفضل محل تجاري وأفضل علامة تجارية ويتم تقديمهم في الحفل السنوي ويتم الإعلان عن أسماء الفائزين في جميع وسائل الإعلام.



Contents

| | |
|--------------------------|----|
| Message | 01 |
| Introduction | 02 |
| DSES Membership Criteria | 03 |
| Code of Business Ethics | 04 |
| Mystery Shopping | 05 |
| Membership Benefits | 07 |
| Cost of Membership | 07 |
| Membership Prerequisite | 08 |
| Terms & Conditions | 09 |
| Existing Members | 10 |

Business Excellence Center
Department of Economic Development, Dubai

P.O.Box 13223, Phone: 04-2020204, Fax: 04-2020100
email: dses@dubaided.gov.ae



H.H. Sheikh Mohammed Bin Rashid Al Maktoum

Vice President, Prime Minister of UAE and Ruler of Dubai

With the increase in competition world-wide, customers are exposed daily to wide choices and are becoming much more selective than ever before. Dubai can only grow and prosper if the needs and expectations of its customers are met and continuously checked and updated.

As we continue to support the freedom of doing business in Dubai, we also expect businesses to maintain the highest standards of customer care and business ethics, in line with our vision for Dubai and also in support of Dubai's drive for quality and service excellence.

I invite all eligible businesses operating in Dubai to join this prestigious scheme and take advantage of the many benefits offered to members.

Introduction

About the Dubai Service Excellence Scheme (DSES)

As part of an on-going effort to raise the customer service standards, the Dubai Department of Economic Development initiated the establishment of the Dubai Service Excellence Scheme (DSES) in the Year 2002, which aimed at promoting excellence in customer service standards in the private sector and recognizing businesses that offer excellent service for their customers.

The DSES is designed to gain customers' confidence and to make the experience of shopping in Dubai a pleasurable one. This scheme binds all participating businesses to a common code of business ethics and core criteria for customer service excellence.

As a first service quality stamp of its kind in the region, the scheme is designed to complement Dubai Quality Award and Dubai Quality Appreciation Programme. This scheme is suited to all businesses, especially businesses from the service sector where customer service is the single most differentiating factor between the business competitors.

The scheme is designed to differentiate businesses through a reputation of service excellence based on customer-focused and quality driven culture. This is underpinned by a commitment to the highest ethical staff behaviour coupled with providing and supporting products and services of value and integrity.

The scheme emphasises the importance of a conducive, clean, orderly and well-maintained business environment. The ability to provide excellent customer service is largely dependent upon the attitude, knowledge and competence of frontline and back-office staff, which in turn is dependent upon their skills and commitment to training and development.



DSES Membership Criteria

The Dubai Service Excellence Scheme is membership based, where members comply with the code of business ethics and satisfy the criteria for customer service excellence. It is intended and also expected that DSES membership will become a valuable and prestigious honour for members upon consistently upholding better customer service standards at their business premises.

The criteria for approval of DSES membership are based on achieving minimum scores (75 Points) on Membership Readiness Test reports. With the clear understanding of the basic fact that every different product/service has different service delivery fundamentals and its own industry standards, upon thorough consultation and industry experience, DSES has developed custom designed sub criteria to evaluate customer service standards for each business category.

Until today DSES has developed different set of customer service standards for following business types: and members commitment to the standards is periodically monitored every quarter, through vigilant mystery shopping process.

- Apparels
- Auto Showrooms
- Cafes
- Electronics
- Footwear
- Furniture
- General Retail
- Jewellery Stores
- Money Exchange services
- Optical
- Pharmacies
- Restaurant
- Retail Banking Services
- Services
- Travel services

Members have the collective responsibility of upholding the service standards and guarding the scheme against negative publicity and malpractice.



Objectives of DSES

1. To increase customers confidence through high ethical behaviour.
2. To assist businesses by identify areas for improvement in customer service.
3. To introduce best management practices and to enhance productivity and business efficiency.
4. To encourage, recognise, reward and unite businesses that support Dubai's drive for quality.
5. To promote businesses that strive for an ever-increasing quality standard in customer service.
6. To secure a high reputation for Dubai at both national and international levels.



Code of Business Ethics

All members of the Dubai Service Excellence Scheme are required to adhere to "The Code of Business Ethics". They are listed as follows:

- Display prices clearly on all products as appropriate.
- Never trade in counterfeit products.
- Have a clear policy for refund, replacement, repair or rework for defective or damaged products and/or incomplete service.
- Offer products with valid guarantees and warranties, where appropriate.
- Adding value to products with reliable, accessible after-sales service, as appropriate.
- Ensuring the Employees knowledge is compatible with the range of products and services offered.
- Undertake to train and develop employees.
- Avoid health and safety risk to customers and employees.
- Support an environmentally friendly policy.
- Be a good ambassador for DSES and act immediately to rectify shortcomings outlined in the DSES mystery shopper report.



Mystery Shopping

The purpose of mystery shopping is to help members understand customer expectations and to enhance employees customer service awareness.

It is impossible for managers of a business to be available at all outlets in order to supervise the shop floor staff, to know customers expectations, which are so vital for the building of a brand. We provide owners and managers the vital information required to help them see their business from the customers viewpoint in order to design a memorable happy customer shopping experience, which in turn will impact the reputation of your business. DSES pays special attention to the quality of mystery shoppers reports. All our reports have been individually designed to suit your business, however, additional questions may be considered on request. **Your membership will entitle you for 4 mystery shopper reports per annum.** However, DSES members may choose to order additional mystery shopper visits per outlet per month/fortnight at a nominal additional cost. For details, refer to cost of membership section.

The mystery shopping techniques and reporting structures have been developed to suit appropriate business categories. Many membership categories have been created to cover different aspects of service delivery in different businesses in accordance to the product or services offered.



Who Are These Mystery Shoppers?

- They consist of a good mix of Dubai’s diverse ethnicity.
- We ensure that they fit in as normal customers.
- Each shopper is recruited and trained on their communication and observation skills, to ensure accuracy.

How Does Mystery Shopping Work?

- DSES Mystery Shoppers are trained to meet the specifics of your business category.
- DSES shoppers visit your locations as directed and conduct a normal customer enquiry and/or transaction under supervision.
- The shoppers then complete a questionnaire custom-designed for your business category, which covers all customer service aspects of their visit.
- Completed questionnaires are sent to us for an accuracy and quality review.
- They are then made available to you immediately.
- You review the reports with management and staff and plan the action to be taken.



Membership Benefits

- Constant customer service standards measurement and feedback: members will receive 4 mystery shopper reports per year, helping members to identify strengths and areas for improvements.
- High performing Outlets and Brands stand a chance being recognised by Government of Dubai and Dept of Economic Development.
- Your management team will be invited to attend DSES Workshops, Seminars, Conferences on Customer Service such as the “Share Best Practices Conference and Exhibition”.
- DSES will endorse and promote all members as esteemed businesses supporting customer service initiative through the media, online marketing, website, etc.
- Your business will benefit from the kudos, good-will and PR publicity of the DSES scheme.
- You will be entitled to display the DSES logo on all registered outlets and marketing materials, you will receive DSES Material (certificate, trophy, window stickers and badges, etc).
- DSES will keep you informed of the latest innovation & developments in customer service, retail and brand management.
- DSES Service Quality Mark; will help you consolidate and reinforce the investment you have made in your business as a brand.

Cost of Membership

Quality and Service Excellence is a strategic objective for the Government of Dubai - Department of Economic Development. Thus, the cost of membership is heavily subsidized; however a nominal charge is levied per outlet in order to demonstrate the business commitment for the scheme and to cover part of the processing fees.

The cost of joining the Dubai Service Excellence Scheme is summarized in the table below as follows:

| | Description | Fees per outlet (AED) |
|---|---|--------------------------|
| 1 | First Year: If joining between Jan–Mar (i.e. 4 Mystery shopper reports) If joining between Apr – Jun (i.e. 3 Mystery shopper reports) If joining between Jul – Sep (i.e. 2 Mystery shopper reports) If joining between Oct – Dec (i.e. 1 Mystery shopper reports) | 400 300 200 100 |
| 2 | Subsequent years – renewal: (Payment is due in January every year) | 400 |
| 3 | Additional mystery shoppers’ visits per outlet (if requested by members) Outside a mall in Dubai Outside Dubai (but within the UAE) | 150 200 |
| 4 | Additional DSES Material: | cost price |

Note: Please note there is a 10 Dh transaction processing fee for any of the transactions above. Please note that the above fees are correct at the time of publication; however, they may be revised from time to time.

For existing DSES members, the DSES secretariat shall notify all existing members of any changes in advance.

For updated fee please visit our website or contact DSES office.

Membership Prerequisite

To qualify for the scheme applicants must fulfill following requirements:

- The business must fall under one of the existing DSES category.
- A valid trade license registered with the appropriate government authority in the UAE.
- The business must accept the DSES code of business ethics and act upon shortcomings if any.
- PRR application (Pre Registration Request form) signed by the highest authority in the business, thus accepting the Code of Business Ethics.
- The business must score above 75 points in the MRT Report (membership readiness test).
- The business must apply for all outlets in Dubai registered with same brand name.
- The business must accept the terms and conditions outlined by the DSES Secretariat.



Terms and Conditions

- Members must sign and accept to abide by the Code of Business Ethics.
- The objective of DSES is to provide management information on processes and/or quality of service, in order to aid training plans, improvements in service and hence increase customer service standards and customer satisfaction, etc. Such projects must not be used as the sole reason for dismissals and reprimands of staff.
- The admission will be per brand (or concept). A brand represents a number of outlets all of the same or similar concepts. The membership is renewed for all shops under the brand.
- All Dubai-based outlets per brand should be included in the scheme at any moment in time. Other outlets in the UAE may be admitted on request.
- Member must regularly update DSES office of any change such as, opening of new outlets, closure of outlets to be removed from membership and change of concerned managers and contact details.
- Following each mystery shopper's visit, the nominated managers at the member organization shall receive a report outlining the level of compliance with the criteria.
- The nominated outlet/brand manager will be required to complete an action plan to rectify any shortcoming outlined in the mystery shoppers report. This will form part of the next mystery shopper visit.
- Feedback is highly appreciated from members, any feedback related to discrepancy/error in mystery shoppers report shall be submitted within 30 days from the date of receiving report.
- To maintain the membership, the outlet should score above 75 points per QUARTER.
- The outlets that score less than 75 points per year will be turned down the following year.
- Members should display the DSES logo in the outlets in a manner that can be easily identified by customers.
- Members are expected to participate and support the DSES activities.
- The brand should be promoted as DSES member in adverts and publicity campaigns.
- The DSES will extend its membership to include outlets throughout the UAE, (for mystery shopper, use of loyalty cards and other training activities).
- Members will be offered the possibility to purchase additional mystery shopper visits at a nominal DSES cost.
- All mystery shopper results will be ranked by outlet and brand industry category in order to identify and recognize Best Performing Outlets and Brands.
- High achievers will be selected once in a year based on average annual performance on DSES criteria and recognized in a blaze of publicity, press release and a high profile ceremony.
- Any items purchased from members will be refunded within 15 days from the date of purchase. Consumable items will be charged at cost to the maximum value of AED 25 per visit.

List of DSES Member Brands

Apparel

- Aeropostale
- Al Washia
- Baby Shop
- Bench
- Bossini
- Calvin Klein Underwear
- Chevignon
- DOCKERS
- Forever 21
- G2000
- GAS
- Giordano
- Hanayen
- HANG TEN
- JEANSWEST
- Kenneth Cole New York
- Levi's
- Motivi
- Nayomi
- Splash
- Springfield
- Tatum
- Triumph

Auto Showroom

- Nissan

Cafe

- Barista
- Charley's
- Coffee Bean & Tea Leaf
- Cold Stone Creamery
- WHITTARD OF CHELSEA

Electronics

- Jumbo Electronics
- AFTRON
- Al Yousuf Electronics
- Computer Depot
- Eros Electricals
- Jacky's Electronics
- Plug Ins

Footwear

- ALDO
- Athlete's Foot
- Charles & Keith
- Clarks
- Dune
- Furla
- Moreschi
- Naturalizer
- Nine West
- Pedro
- Shoe Mart
- Shoe Studio
- Shoe Tree
- Skechers
- Spring
- Steve Madden
- THM

Furniture

- Al Dorra Al Baydaa Furniture
- Fine Furniture
- Floortex Furniture
- Home Centre
- MARINA Exotic Home Interiors
- THE ONE

General Retail

- Al Futtaim Jewellery
- Al Futtaim Watches
- Al Zevar Trading
- ALDO Accessories
- Anne Klein
- Birkenstock
- BO Concept
- Book Plus
- Burberry
- Carter's
- Crystal Gallery
- Degrenne Paris
- Early Learning Centre
- FILA
- Grand Stores

List of DSES Member Brands

- Hour Choice
- Inglot
- Jashanmal Departmental Stores
- JM Weston
- Joy Alukkas Jewellery
- La Martina
- Lifestyle
- Madinat Jumeirah
- Malekat Al Moda
- MATALAN
- Mikyajy
- Regal Traders
- Rivoli Group
- Strandbags
- Swatch
- Table Art
- TAVOLA
- The Face Shop
- The Watch House
- Tommy Hilfiger
- Venezia
- VERTU
- VON DUTCH
- Wild Wadi Retail
- Woolworth

Jewellery

- Al Haseena Jewellers
- Damas Jewellery
- Mikura Pearls
- Pure Gold Jewellers
- Raymond Weil Boutique

Money Exchange

- Al Ansari Exchange
- Al Rostamani International Exchange
- LM Exchange
- UAE Exchange
- Wall Street Exchange

Opticals

- Al Jaber Optical
- Barakat Optical
- Dubai Optical
- La Moda
- Optic Art
- Optifashion
- Solo Sole

Pharmacy

- BinSina Pharmacy
- Medshop

Restaurant

- Grano Coffee
- MARZANO
- Mirchi
- PizzaExpress
- Subway
- Sumo Sushi & Bento

Retail Banking Service

- Ajman Bank
- Commercial Bank of Dubai
- Dubai Bank
- National Bank of Abu Dhabi
- National Bank of Dubai

Travel Services

- Dnata Travel Services
- HRG UAE
- Kanoo travels
- The Holiday Lounge