

بيان صحفي

19 يونيو 2017

التاريخ

سارة سلمان

جهة الاتصال

3711 304 4 (0) 971+

[sarah.salman@pwc.com](mailto:sarah.salman@pwc.com)

[@PwC\\_Middle\\_East](https://twitter.com/PwC_Middle_East)

متابعة/إعادة تغريد:

استبيان بي دبليو سي حول إجمالي تجارة التجزئة بالشرق الأوسط لعام 2017:

تحول تجارة التجزئة عبر الإنترنت يحدث ثورة في طريقة التسوق بالمنطقة

- بي دبليو سي الشرق الأوسط تصدر أحدث نسخة من استبيان [إجمالي تجارة التجزئة بالشرق الأوسط لعام 2017: تحول تجارة التجزئة – كيف يبدو مستقبل الشرق الأوسط؟](#)
- استخدام الهواتف المتحركة ومشاركة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي واستخدام المنصات الآمنة والولاء وتجارب قاعات العرض تُمثل الموضوعات الاستثمارية الرئيسية لتجار التجزئة هذا العام

دبي، الإمارات العربية المتحدة - 19 يونيو 2017

هل سيتخطى التطور والتقدم الذي تشهده تجارة التجزئة عبر الإنترنت تجارة التجزئة التقليدية وتُحدث تحولاً في تجارب التسوق للمستهلكين في المنطقة؟ وفقاً لآخر تقرير صدر عن بي دبليو سي الشرق الأوسط بعنوان، [تحول تجارة التجزئة - كيف يبدو مستقبل الشرق الأوسط؟](#)، يشهد القطاع تطورات شاملة تزامناً مع دخول الجهات الفاعلة في القطاع في سوق تجارة التجزئة بالشرق الأوسط.

ويضم التقرير مقابلات مع أكثر من 24000 شخص من خمس قارات في 30 دولة، وفي منطقة الشرق الأوسط وحدها، أجرت بي دبليو سي الاستبيان في أكثر من 1000\* متسوق عبر الإنترنت من الإمارات العربية المتحدة ومصر والمملكة العربية السعودية حول سلوكياتهم وتوقعاتهم ذات الصلة بالتسوق.

وفي تعليقها على التقرير ونتائجها، صرحت نورما تقي، شريك قطاع التجزئة والمستهلكين في بي دبليو سي الشرق الأوسط:

"تشير النتائج التي توصلنا إليها إلى أن الشكل المعهود لتجارة التجزئة في الشرق الأوسط يشهد تغيراً بالفعل: فهي سوق مثمرة مدفوعة بالفرص. كما أن اتجاه الشركات نحو الاستثمار في تجارة التجزئة عبر الإنترنت لا يتوقف عن النمو حيث نشهد عمليات استحواذ ضخمة من جهات فاعلة في القطاع مثل Amazon و Souq.com و JadoPado.com، فضلاً عن التدشين المرتقب لموقع نون مما سيحدث أثراً ضخمة على المنطقة. وفي ظل التغير اليومي في معالم تجارة التجزئة عبر الإنترنت، فإن تجار التجزئة والمستثمرين في حاجة إلى الفهم المتعمق للديناميات المحركة لهذه التغيرات. ويشهد تحول المستهلكين في سوق تجارة التجزئة إلى التسوق عبر الإنترنت تزايداً مستمراً حيث ارتفعت نسبة التسوق الشهرية عبر الإنترنت من 23% (في 2013) إلى 29% (2016)".

ووفقاً لبي دبليو سي، هناك العديد من الأسباب وراء تفضيل المستهلكين للتسوق عبر الإنترنت، حيث تشير ردود المشاركين في الاستبيان إلى أن هذا يرجع في المقام الأول إلى انخفاض الأسعار (40% على المستوى الإقليمي مقابل 36% على المستوى العالمي) ومجموعة المنتجات (31% على المستوى الإقليمي مقابل 21% على المستوى العالمي) والراحة (17% على المستوى الإقليمي مقابل 36% على المستوى العالمي). ويتعلم تجار التجزئة حالياً كيفية خوض غمار هذا القطاع الذي يمر بالفترة الأكثر تنافسية على مدار عقود وذلك في ظل تفضيل التحول إلى التسوق عبر الإنترنت.

ويناقش التقرير خمسة مجالات استثمارية رئيسية ترى بي دبليو سي أنها ستكون على رأس أولويات تجار التجزئة في منطقة الشرق الأوسط عند اتخاذهم للقرارات الاستثمارية في المستقبل القريب:

#### 1. استخدام الهواتف المتحركة

تواصل الزيادة الكبيرة في انتشار استخدام الهواتف المتحركة كأجهزة للتسوق وال شراء. وصلت نسبة المتسوقين المستخدمين لهواتفهم المتحركة كأداة رئيسية في شراء المنتجات إلى 56%. كما يفضل 43% من المتسوقين استخدام الهواتف المتحركة في مقارنة الأسعار مع المنافسين بينما يستخدمها 33% في قراءة المراجعات المنشورة عن المنتجات وتجار التجزئة بزيادة بلغت 11% عما كانت عليه في عام 2016. وبالنسبة للراغبين في زيادة تواجدهم على ساحة تجارة التجزئة

عبر الإنترنت، فعلمهم الارتقاء بمستوى المعروض لديهم عبر الهواتف المتحركة من خلال التركيز على تصميم مواقع إلكترونية مخصصة للهواتف المتحركة يمكن تصفحها بسهولة لتجعل من تجربة التسوق الإلكتروني عبر الهاتف المتحرك تجربة ممتعة وبلا جهد.

## 2. مشاركة عملاء وسائل التواصل الاجتماعي

استخدم كبار تجار التجزئة متعدّدو الجنسيات لسنوات مجموعة متنوعة من التقنيات لجمع بيانات عن تحركات العملاء داخل المتجر. وعلى الرغم من ذلك، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي إلى حد كبير الأداة الأكثر جاذبية للمشاركة عبر الإنترنت. ففي الواقع، تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على توجيه سلوكيات العملاء، حيث بلغت نسبة المشاركين في العروض الترويجية عبر الإنترنت 48٪، كما بلغت نسبة مستخدمي قنوات التواصل الاجتماعي للتحقق من مراجعات المنتجات 52٪.

## 3. المنصات الآمنة

تؤثر مخاطر الانتهاكات الإلكترونية واختراقات البيانات على جميع القطاعات في جميع أنحاء العالم. ولا تزال السلامة عبر الإنترنت تشكل مصدر قلق، حيث يشعر 62٪ من المستهلكين بالقلق إزاء اختراق معلوماتهم الشخصية عبر هواتفهم المتحركة، بينما 60٪ فقط يشتركون عبر الإنترنت من الشركات التي يشعرون أن بإمكانهم الوثوق بها. وبالتالي، يجب على تجار التجزئة توفير منصات آمنة لأي نقاط اتصال مع العملاء. فالاستثمار في التكنولوجيا وتعزيز النظم الأمنية وتوفير الصيانة والتحديثات من أهم عناصر نجاح تجارة التجزئة عبر الإنترنت.

## 4. الولاء

يعد ولاء العملاء من الأولويات الرئيسية لأي تاجر تجزئة ولكن هذا الأمر لا يخلو من التحديات؛ فتطور قطاع التجزئة يعني أن أمام العملاء مجموعة واسعة من الخيارات المتاحة عند شراء المنتجات عبر الإنترنت. ولكن لا يزال 32٪ من المتسوقين عبر الإنترنت موالين لمُتاجر التجزئة المفضلة لديهم لأنهم يثقون في علامتها التجارية، في حين أن 48٪ يشيرون إلى أن الأسعار الجيدة فقط هي السبب وراء تكرار عمليات الشراء.

## 5. تجارب المعرض

تشهد المنطقة ارتفاعاً في معدلات التسوق عبر الإنترنت كبديل جذاب وسهل للتسوق من المتاجر التقليدية. بالنسبة للسلع الفاخرة، يرغب نسبة 42٪ من المستهلكين في رؤية المنتجات ولمسها وبالتالي يفضلون شراء السلع مرتفعة الأسعار من داخل المتاجر مانحين بذلك قيمة إلى مسؤولي المبيعات ذوي الخبرة والمعرفة المتعمقة عن مجموعات المنتجات في المتجر.

اختتمت تقي قائلة:

"أدى تحول تجارة التجزئة عبر الإنترنت إلى إحداث ثورة في طريقة التسوق بالمنطقة، وبالتالي يجب أن تتضمن جداول أعمال اجتماعات تجار التجزئة المحليين تناول تلك المسألة بشكل متعمق. وتُعد مجالات الاستثمار المحددة بالغة الأهمية بالنسبة لأي تاجر تجزئة يُراجع استراتيجيته طويلة الأجل التي وضعها للبيع بالتجزئة، حيث يجب عليهم سريعاً تعلم كيفية إنشاء قنوات شاملة لضمان توافق استراتيجياتهم لتجارة التجزئة عبر الإنترنت وتجارة التجزئة التقليدية وأن تكون مدرة للدخل. وبذلك، سيكون تجار التجزئة قادرين على إيجاد تآزر حقيقي مع عملائهم بشكل يتجاوز توقعاتهم بغض النظر عن كيفية تسويقهم ومكانه".

انتهى

نبذة عن بي دبليو سي

هدفنا في بي دبليو سي هو بناء الثقة في المجتمع وحل المشاكل المهمة. بي دبليو سي هي شبكة من الشركات المتواجدة في 157 بلداً ويعمل لديها 223,000 موظف ملتزمون بتوفير أعلى معايير الجودة في خدمات التدقيق والضرائب والخدمات الاستشارية. لمزيد من المعلومات والتواصل معنا، الرجاء زيارة الموقع الإلكتروني [www.pwc.com](http://www.pwc.com).

تأسست بي دبليو سي في الشرق الأوسط منذ 40 عاماً ولديها شركات في البحرين ومصر والعراق والأردن والكويت ولبنان وليبيا وعمان والأراضي الفلسطينية وقطر والسعودية والإمارات، حيث يعمل بها حوالي 4,000 موظف. ([www.pwc.com/me](http://www.pwc.com/me)).

بي دبليو سي تشير الى شبكة بي دبليو سي و/أو واحدة أو أكثر من الشركات الأعضاء فيها، كل واحدة منها كيان قانوني مستقل. للمزيد من المعلومات، الرجاء زيارة الموقع الإلكتروني [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure).

© 2017 بي دبليو سي. جميع الحقوق محفوظة