

بيان صحفي

19 يونيو 2017

التاريخ

سارة سلمان

جهة الاتصال

3711 304 4 (0) 971+

sarah.salman@pwc.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 الهاتف المتحركة ومشاركة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي واستخدام المنصات الآمنة والولاء وتجارب قاعات العرض تمثل 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 وتحوّلًا في تجارب التسوق للمسهلكين 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 الإنترت 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 مفعمة بالفرص. كما أن اتجاه الشركات نحو الاستثمار في تجارة التجزئة عبر الإنترت لا يتوقف عن النمو حيث نشهد عمليات استحواذ ضخمة من جهات فاعلة في القطاع مثل *Amazon* و*Souq.com* و*AdoPado.com*، فضلاً عن التدشين المرتقب لموقع نون مما سيحدث آثاراً ضخمة على المنطقة. وفي ظل التغير اليومي في معالم تجارة التجزئة عبر الإنترت، فإن تاجر التجزئة والمستثمرين في حاجة إلى الفهم المعمق للديناميات المحركة لهذه التغيرات. ويشهد تحول المستهلكين في سوق تجارة التجزئة إلى التسوق عبر الإنترت تزايداً مستمراً حيث ارتفعت نسبة التسوق الشهري عبر الإنترت من 23% (في 2013) إلى 29% (2016)."

ووفقاً لبي دبليو سي، هناك العديد من الأسباب وراء تفضيل المستهلكين للتسوق عبر الإنترت، 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 تاجر التجزئة حالياً كيفية خوض غمار هذا القطاع الذي يمر بالفترة الأكثر تنافسية على مدار عقود وذلك في ظل تفضيل التحول إلى التسوق عبر الإنترت.

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

1. استخدام الهواتف المتحركة

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

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

2. مشاركة عمالء وسائل التواصل الاجتماعي

استخدم كبار تجار التجزئة متعددو 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. وفي الواقع، تعمل وسائل التواصل الاجتماعي على توجيه سلوكيات العملاء، حيث بلغت نسبة المشاركين في العرض الترويجية عبر الإنترنت 48٪، كما بلغت نسبة مستخدمي قنوات التواصل الاجتماعي للتحقق من مراجعات المنتجات 52٪.

3. المنصات الآمنة

تؤثر مخاطر الانهـاـكات الإلكترونية واحتـراـقات البيانات على جميع القطاعـات في جميع أنحاء العالم. ولا تزال السلامة عبر الإنترنت تشكل مصدر قلق، حيث يشعر 62٪ من المستـهـلكـين بالقلق إزاء اختـراـق معلوماتـهمـ الشخصيةـ عبرـ هـواتـفهمـ المـتحـركـةـ، بينما 60٪ فقط يـشـتروـنـ عبرـ الإنـتـرـنـتـ منـ الشـرـكـاتـ التيـ يـشـعـرونـ أنـ بـإـمـكـانـهـمـ الوـثـوقـ بـهـاـ.ـ وبالتاليـ،ـ يجبـ علىـ تـجـارـ التـجـزـئـةـ توـفـيرـ منـصـاتـ آـمـنـةـ لـأـيـ نقاطـ اـتـصـالـ معـ العـمـلـاءـ.ـ فالـاسـتـثـمـارـ فيـ التـكـنـوـلـوـجـيـاـ وـتـعـزيـزـ النـظـمـ الـأـمـنـيـةـ وـتـوـفـيرـ الصـيـانـةـ وـالـتـحـديـاتـ منـ أـهـمـ عـنـاصـرـ نـجـاحـ تـجـارـةـ التـجـزـئـةـ عـبرـ الإنـتـرـنـتـ.

4. الولاء

بعد ولـاءـ العـمـلـاءـ منـ الأـوـلـوـيـاتـ الرـئـيـسـيـةـ لـأـيـ تـاجـرـ تـجـزـئـةـ وـلـكـنـ هـذـاـ الـأـمـرـ لـاـ يـخـلـوـ مـنـ التـحـديـاتـ؛ـ فـتـطـورـ قـطـاعـ التـجـزـئـةـ يـعـنـيـ أنـ أـمـامـ العـمـلـاءـ مـجـمـوعـةـ وـاسـعـةـ مـنـ الـخـيـارـاتـ مـتـاحـةـ عـنـ شـرـاءـ الـمـنـتـجـاتـ عـبـرـ الإنـتـرـنـتـ.ـ وـلـكـنـ لـاـ يـزالـ 32٪ـ مـنـ الـمـتـسـوـقـينـ عـبـرـ الإنـتـرـنـتـ موـالـيـنـ لـتـاجـرـ التـجـزـئـةـ الـمـفـضـلـةـ لـدـيـهـمـ لـأـهـمـ يـقـوـنـ فـيـ عـلـامـهـاـ التـجـارـيـةـ،ـ فـيـ حـينـ أـنـ 48٪ـ يـشـيرـونـ إـلـىـ أـنـ الـأـسـعـارـ الـجـيـدةـ فـقـطـ هـيـ السـبـبـ وـرـاءـ تـكـرـارـ عـمـلـيـاتـ الـشـرـاءـ.

5. تجارب المعرض

تشهد المنطقة ارتفاعاً في معدلات التسوق عبر الإنترن特 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 تقيي قائلة:

"أدى تحول تجارة التجزئة عبر الإنترن特 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 باللغة الأهمية بالنسبة لأي تاجر تجزئة يُراجع استراتيجيته طويلاً الأجل التي وضعها للبيع بالتجزئة، حيث يجب عليهم سريعاً تعلم كيفية إنشاء قنوات شاملة لضمان تواجد استراتيجياتهم لتجارة التجزئة عبر الإنترن特 وتجارة التجزئة التقليدية وأن تكون مدرة للدخل. وبذلك، سيكون تجار التجزئة قادرون على إيجاد تأثير 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.

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

بي دبليو سي تشير إلى 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

© 2017 بي دبليو سي. جميع الحقوق محفوظة