

نمو كبير في خدمات توصيل الطعام في عام الجائحة



سجلت عمليات توصيل الطعام والمشتريات اليومية ارتفاعاً كبيراً في بلدان كثيرة يواجه سكانها قيوداً على التنقلات، مع إعلان المنصات العاملة في القطاع مليارات الطلبات في 2020. وأعلنت «أوبر» تكبدها خسائر فادحة في 2020 عن مجمل أنشطتها، لكنها لفتت إلى أن خدماتها لتوصيل الطعام «أوبر إيتس» شهدت نمواً بنسبة 224% في العالم في الربع الرابع من العام وحده. وأكد رئيس المجموعة دارا خسروشاهي، «نبقى نثقنا بإمكان أن يصبح قسمنا الخاص بخدمات التوصيل مربحاً في 2021».

وفي ظل الضربة القوية التي سددتها الجائحة على خدمات الأجرة، ركّزت «أوبر» السنة الماضية نشاطها على توصيل الطعام، من خلال شراء تطبيق «بوستمايتس» لتوصيل الطعام؛ بهدف تعزيز حضورها في القطاع، عبر توسيع خياراتها على صعيد المطاعم.

أما خدمة «دليفرو» البريطانية، إحدى أبرز الشركات المنافسة لـ «أوبر» في مجال توصيل الطعام، فلم تعلن بعد أرقامها لعام 2020، لكنها كشفت أخيراً تسجيل نمو في المبيعات، وتحقيق ربحية لأكثر من ستة أشهر، بعدما ازداد الاعتماد

على خدمات التوصيل بسبب القيود على التنقلات.

وقالت الخبيرة في القطاع في مجموعة «إن بي دي غروب» ماريا برتوش لوكالة فرانس برس، إن «هذا النمو في خدمات توصيل الطعام سيتواصل في 2021 وأيضاً في 2022. لكن يجب ألا ننسى أننا انطلقنا من مستوى متدنٍ جداً؛ لذا نشهد نسب النمو المرتفعة هذه».

غير أن شهية المستخدمين على هذه الخدمات لم تكن بالمستوى عينه في كل البلدان. كانت البلدان الناطقة بالإنجليزية في الصدارة؛ إذ استحوذت خدمات التوصيل على 17% من إجمالي الطلبات في بريطانيا العام الماضي، مقابل 9% في 2019. أما في فرنسا فكانت النسبة 6% فقط العام الماضي مقابل 3% في 2019.

وأشارت برتوش إلى أن هذا الأمر «مرتبط بالثقافة المحلية؛ إذ إن الفرنسيين يفضلون التنقل لشراء حاجياتهم خلافاً للبريطانيين أو الكنديين الذين يتعاملون مع خدمات التوصيل كأمر بديهي». كذلك سجلت عمليات توصيل المشتريات اليومية ارتفاعاً في 2020.

فقد أعلنت خدمة «أوكادو» لتوصيل المشتريات الغذائية ارتفاعاً بنسبة 35% في رقم أعمالها، معتبرة أن «زبائن كثيرين ممن جربوا خدمات التوصيل الإلكترونية للمرة الأولى لاحظوا ميزاتهما، ويقولون إنهم قد لا يعودون إلى عاداتهم (ما قبل الأزمة)». (أ ف ب)