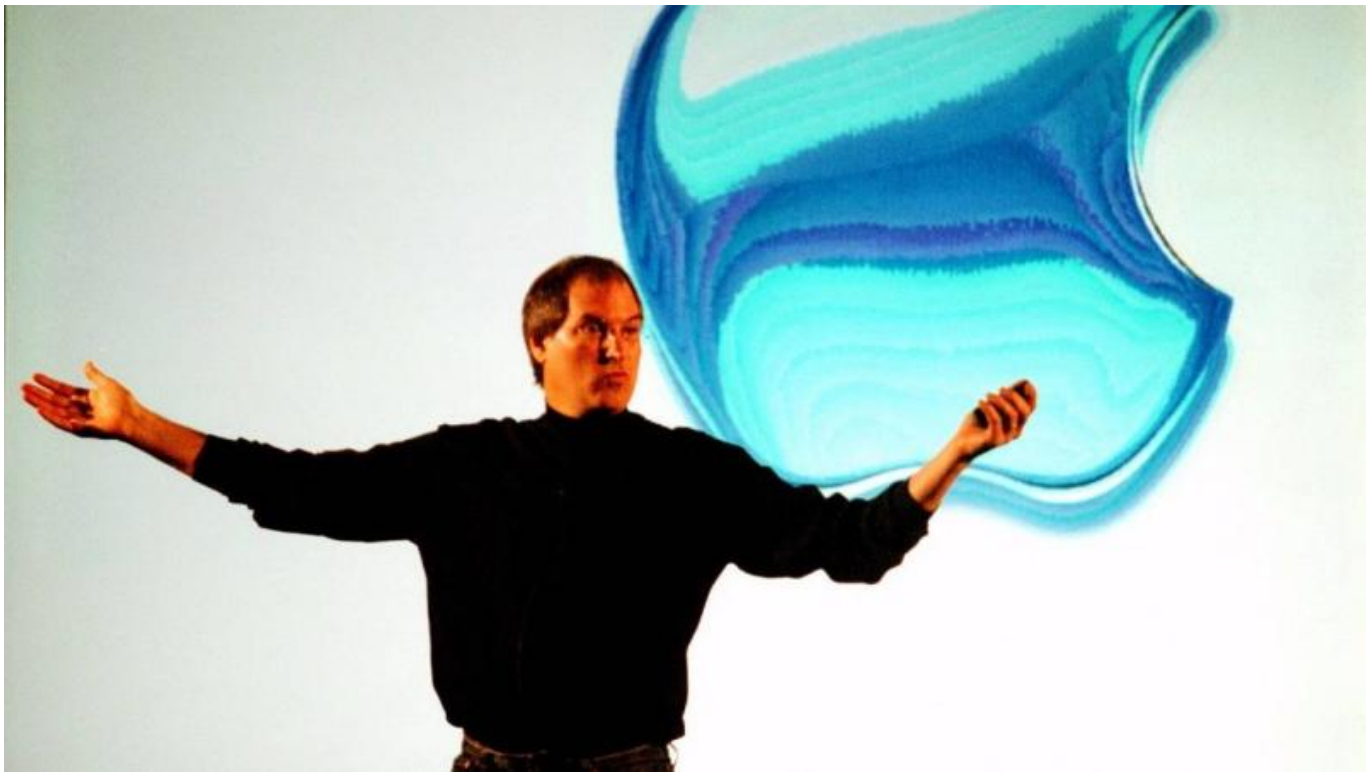
الخليج

اقتصاد, أسواق عالمية

13 يونيو 2021 00:20 صباحا

عاماً على أول متجر «أبل».. كيف ساهم ستيف جوبز بتغيير التجزئة؟ 20



إعداد: أحمد البشير

منذ عشرين عاماً افتتح الراحل ستيف جوبز أول متجر تقليدي لشركة أبل، الذي ساهم ليس فقط في تغيير تجربة شراء العملاء لأجهزة «أبل» والحصول على خدمة متميزة، بل أيضاً أدى إلى إحداث ثورة في عالم البيع بالتجزئة.

وفي فيديو تعريفي، صُوّر في 15 مايو/ أيار من العام 2001، أي قبل الافتتاح الرسمي للمتجر بأسبوع، قال مؤسس

.«الشركة مبتسماً: «هذا هو متجرنا

.وافتتحت أبل أول موقعين لمتجرها في «جليندیل» بولاية كاليفورنيا، ثم في «تايسونز كورنر» في ولاية فيرجينيا

وفي العقدين التاليين، ارتفع عدد متاجر «أبل» إلى أكثر من 500 متجر في أكثر من 20 دولة، وتمكنت من تحقيق نمو خلال الأوقات الصعبة للغاية لقطاع التجزئة ككل، بما في ذلك مجال الإلكترونيات الاستهلاكية. كما أن فيروس «كورونا» لم يؤثر على آلية عمل متاجر الشركة، بالطريقة التي أثر بها على متاجر «مايكروسوفت» وغيرها من شركات .التجزئة الأخرى

وفي الوقت الذي ساهمت فيه المتاجر في دفع النمو العضوي لدى «أبل»، ولعب دور رئيسي في إطلاق أجهزة مثل «آيبود» و«آيفون» و«آيباد»، غيّر متجر أبل أسلوب بيع أجهزة الحاسوب والإلكترونيات إلى الأبد. وتم تقليد هذا التوجه .على نطاق واسع، بدءاً من إطلاق شركة مايكروسوفت سلسلة متاجر مشابهة، إلى محاولة «سوني» القيام بنفس الشيء

وخلال تسعينات القرن الماضي، بيعت أجهزة حاسوب «أبل» في مجموعة من سلاسل المتاجر ومحال التجزئة .المعتمدة من الشركة، ولكن كانت خدمة دعم العملاء في هذه المتاجر غير جيدة بما فيه الكفاية

وذلك بعد CompUSA وبدءاً من عام 1997، انتقلت «أبل» إلى مفهوم «متجر داخل متجر» الذي وافقت عليه متاجر .فترة وجيزة من عودة جوبز إلى الشركة

وفي الوقت ذاته، سحبت «أبل» منتجاتها من معظم متاجر التجزئة الكبيرة غير سلسلة «كوم بيو أس أيه»، وذلك في .«وقت كانت فيه «ديل» المنافس الرئيسي لشركة «أبل»، حيث كانت الأخيرة تستعد لإطلاق أول جهاز «آي ماك

وقرر جوبز افتتاح متاجر تجزئة تحمل علامة «أبل» التجارية، وعيّن المدير التنفيذي رون جونسون، الذي كان يعمل .سابقاً في متاجر «تارجيت»، لإدارة وتشغيل المتاجر في أوائل الألفية الجديدة

وفي مايو عام 2001، أعلنت شركة أبل عن أنها ستفتتح 25 متجراً للتجزئة في ذلك العام، بما في ذلك أول متجرين لها .في يوم السبت التالي

وكانت المتاجر الأولى، كما أوضح جوبز في مقطع الفيديو التعريفي، تعرض منتجات في القسم الأمامي للمتجر مثل أجهزة «آي ماك» و«آي بوك»، بالإضافة إلى الحواسيب المحمولة من نوع «باور بوك جي فور تيتانيوم» وحاسوب «باور ماك». كما ضم المتجر قسماً للموسيقى والأفلام والصور وقسماً للأطفال، بالإضافة إلى منتجات الكاميرات .الرقمية وكاميرات الفيديو غير التابعة لشركة أبل

الذي كانت تعرض فيه في ذلك Genius Bar ومن النقاط الأخرى التي تميزت فيها متاجر أبل «ركن العباقرة» أو الوقت صور لألبيرت آينشتان وغيره من العباقرة المشهورين الذين تم تضمينهم في إعلانات أبل «فكر بطريقة مختلفة». وكان هذا الركن بمثابة مركز للدعم التقني والفني، يجيب فيه الموظفون عن أسئلة العملاء، وفي حال لم يتمكنوا من .ذلك، كان هنالك خط أرضي متصل مع مركز للخبراء في «كوبرتينو» يمكّنهم من الإجابة عن هذه الأسئلة

واصطف أكثر من 500 عميل خارج متجر «تايسونز» في فجر اليوم الأول من افتتاحه. وخلال عطلة نهاية الأسبوع، .استضاف المتجر أكثر من 7500 متجر، وباع ما قيمته 599 ألف دولار من المنتجات خلال اليومين الأولين

وحقق متجر «أبل» نجاحاً فورياً، ورغم أنها لم تكن الشركة الأولى التي أطلقت هذه التجربة، إلا أنها كانت الشركة الأولى التي تفعل ذلك بالشكل الصحيح، حيث دخل من قبلها كل من «ديل» و«جيتواي» مجال تجارة التجزئة، ولكن سرعان ما تلاشت جهودهما بسرعة.

ومنذ ذلك الحين، لم يتراجع نجاح «أبل»، إذ سارعت إلى افتتاح أول متجر رئيسي لها في المناطق الحضرية في منطقة «ماجنفيسينت مايل» بمدينة شيكاجو في عام 2003، ومن ثم افتتاح أول متجر دولي لها في منطقة «جينزا» بطوكيو، في وقت لاحق من ذلك العام.

ومع افتتاح الشركة مزيداً من المتاجر على مدى الأعوام التي تلت 2001، إلا أنها اضطرت في العام الماضي إلى إغلاقها جميعاً بسبب جائحة «كوفيد-19»، ومع تخفيف القيود، كانت الصين أول من شهد إعادة افتتاح متاجر الشركة، ثم أوروبا والولايات في وقت لاحق. وحرصت متاجر «أبل» على اتباع جميع الإجراءات الاحترازية مثل التباعد الاجتماعي وتقليل ساعات العمل.

والجدير بالذكر أن الشركة كانت تصرف مرتبات موظفي متاجرها على موعدها المعتاد خلال الإغلاق، كما أرسلت حزم الرعاية لبعض الموظفين في الأيام الأولى للجائحة، كما أبقت الموظفين على اطلاع دائم بما يحدث وبما تفعله. وفي الوقت الذي كانت فيه الشركات الأخرى تمنح موظفيها إجازات، في أحسن الأحوال، وتسرح عدداً كبيراً منهم في أسوأ الأحوال، كان نهج «أبل» تجاه الموظفين جديراً بالثناء والاحترام.

كما كانت الشركة قادرة على مساعدة ملايين الأشخاص الذين أجبروا فجأة على العمل من المنزل، حيث كان بإمكانهم طلب المنتجات عبر الإنترنت وتوصيلها مجاناً إلى منازلهم.

ولم يكن بإمكان ستيف جوبز توقع جائحة فيروس كورونا في عام 2001، لكن الخطوات التي اتخذها في ذلك الوقت مع رون جونسون تعني أن متاجر «أبل» اليوم يمكنها الاستمرار على قيد الحياة حتى في ظل هذه الضغوط.

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©