

تجار التجزئة في الإمارات يسهمون في دفع المبيعات أعلى من المتوقع



- 84٪ من تجار التجزئة يتوقعون ارتفاع حجم نمو أعمالهم 20٪
- من الشركات نجحت في زيادة إيراداتها 20٪ في 2021
- 73٪ من المتسوقين يفضلون التعامل مع تجار يستخدمون التكنولوجيا

دبي: «الخليج»

كشفت دراسة بحثية، صادرة عن شركة أدين، منصة التكنولوجيا المالية العالمية المفضلة لدى معظم الشركات الرائدة؛ عن تفاؤل تجار التجزئة في دولة الإمارات في تحقيق النمو خلال العام 2022. ووفقاً للدراسة فإن حوالي ثلاثة أرباع (84٪) من تجار التجزئة يتوقعون ارتفاع حجم نمو أعمالهم بنسبة تقارب من الـ 20٪ أو أكثر خلال العام 2022 ، مما يدعم السوق الإماراتي؛ وقد يزداد هذا الرقم في ظل وجود الكثير من الخطط للاستثمار بشكل أكبر. وقد نجحت 73٪ من الشركات العاملة في دولة الإمارات، خلال العام الماضي؛ في زيادة إيراداتها بنسبة 20٪ أو أكثر عبر قطاعات التجزئة والأغذية والمشروبات والضيافة، وهو أكثر بنسبة 67٪ من النمو الذي تحقق على الصعيد العالمي. وتؤكد الدراسة أهمية التركيز على التحول الرقمي الذي من شأنه أن يساعد في تسريع نمو تجار التجزئة وتعزيز ولاء العملاء.

□ واستطلاع رأي 200 شركة في Opinium LLP وقد وكلت شركة أدين مهمة استطلاع آراء 1000 مستهلك لشركة (Cebr). □ ومهمة رصد النماذج الاقتصادية لمركز أبحاث الأعمال الاقتصادية Censurwide دولة الإمارات لشركة ووفقاً للتقرير؛ سوف تسهم التكنولوجيا في مساعدة التجار على تحقيق توقعاتهم في مجال النمو وربما تجاوزها. وفي حال اعتماد الشركات للتكنولوجيا في مختلف عملياتها وربط التشغيل بالمدفوعات وتجربة العملاء؛ فإن ذلك من شأنه تحقيق نمو نسبته 20% أو قد يصل إلى 84% في الشركات العاملة في دولة الإمارات. وكشفت دراسة النماذج عن أن تسريع التحول الرقمي، سيضيف 4.7 نقطة مئوية إضافية إلى حجم النمو المتوقع Cebr الاقتصادية من شركة في قطاع التجزئة في دولة الإمارات على مدى السنوات الخمس المقبلة.

مما لا شك فيه، فإن فرص تحسين التكنولوجيا للعمليات وتعزيز تجربة العملاء؛ كبيرة جداً بالنسبة لقطاع التجزئة وهو أمر يتوقعه العملاء. ووفقاً للتقرير؛ فقد أفاد غالبية المستهلكين في دولة الإمارات (83%) أنهم يفضلون التسوق مع تجار التجزئة الذين يستخدمون التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء. في الواقع، كما أفاد 61% من المتسوقين أنهم سيكونون أكثر ولاءً لتجار التجزئة الذين يسمحون لهم بإجراء المشتريات عبر الإنترنت وإعادتها في المتجر.

ويشير التقرير إلى أن التجار ليسوا مستعدين تماماً للاستفادة من هذه الفرصة؛ موضحاً إلى أن 23% فقط من التجار في دولة الإمارات يسمحون للعملاء بإرجاع مشترياتهم عبر الإنترنت بكل سهولة في متاجرهم الفعلية. ولفت التقرير إلى أن سقف توقعات العملاء في دولة الإمارات دائماً مرتفع، وهذا بدوره يشكل فرصة كبيرة أمام العلامات التجارية التي تستطيع الاستفادة منها بالشكل الصحيح.

ورغم أن دولة الإمارات سباقة في مجال الابتكارات؛ حيث استثمرت 66% من الشركات العاملة في الدولة في رقمنة عملياتها لتحسين العمليات خلال جائحة كوفيد-19، وهي أعلى بنسبة 20% من المتوسط العالمي؛ إلا أنه لا يزال هناك مجال للتحسين؛ حيث يتوقع 86% من المستهلكين في الدولة أن توظف الشركات أفضل وسائل التقنيات لجعل برامج الولاء الخاصة بهم أسهل وأكثر فاعلية في المستقبل القريب.

وقال ساندر مارتينز، رئيس شركة أدين للمدفوعات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط: «على الرغم من تحديات جائحة كوفيد 19، فقد كشف تقريرنا عن أن تجار التجزئة في دولة الإمارات قد استطاعوا تجاوز هذه الأزمة بكفاءة عالية، محققين أداءً جيداً بشكل ملحوظ مقارنة بنظرائهم العالميين. وأدى التحول الرقمي والعمليات المبسطة من خلال التحسينات في قنوات الدفع عبر الإنترنت وداخل التطبيق وفي المتجر، إلى جانب تحسينات إدارة سلسلة التوريد والمخزون وتعزيز أداء الأعمال؛ مما ساهم في زيادة المبيعات بنسبة 54%. ويشعر تجار التجزئة في دولة الإمارات بثقة كبيرة بشأن النمو المستقبلي. وللحفاظ على هذا المستوى من النمو، سيتعين عليهم توفير طرق مدفوعات سلسلة». «للعلاء عبر مختلف القنوات

2022

The Retail Report

Trends and insights shaping the industry



"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.