

تريليون دولار مبيعات الإنترنت في موسم العطلات عالمياً 1.14 2022



كشفت «سيلزفورس» عن تقريرها الموجز عن موسم التسوق للعطلات 2022، مستعرضة تحليل بيانات التسوق لأكثر من 1.5 مليار من المتسوقين عبر الإنترنت في مواقع التجزئة خلال شهري نوفمبر وديسمبر باستخدام منصة «سيلزفورس كاستمر 360».

ورغم انخفاض مبيعات شهر نوفمبر هذا الموسم مقارنة بمعدلاتها في 2020 و2021، إلا أن العروض المطروحة خلال «الأسبوع الإلكتروني» وتسهيلات الشراء عبر الإنترنت وثم الاستلام من المتاجر هي التي قد ساعدت شركات التجزئة على تحقيق نجاحات عام 2022. وأنفق المتسوقون خلال موسم العطلات 2022 مبلغاً إجمالياً قدره 1.14 تريليون دولار على مستوى العالم.

أبرز النتائج •

السلع المرتجعة تقفز لأرقام قياسية: سبق وأن توقعت «سيلزفورس» إعادة أكثر من 1.4 مليار من الطلبات التي تم عملها خلال موسم العطلات هذا. وبالفعل أظهرت البيانات أن الرقم المسجل هو 1.39 مليار، والذي يمثل نسبة 13%

من إجمالي الطلبات في الموسم، بزيادة مقدارها 63% على أساس سنوي. وقفزت هذه الأرقام في الأسبوع الأخير من 2022 حيث شهد إعادة 16% من الطلبات، بزيادة مقدارها 5% مقارنة بالعام الذي سبقه. شركات التجزئة تجذب المتسوقين بالتخفيضات مع اقتراب العطلات: بعد سلسلة من العروض الباهتة في وقت مبكر من الموسم، توجهت شركات التجزئة إلى تكثيف عروض التخفيضات. وشهد المتسوقون نتيجة لذلك عروضاً أفضل مقارنة بموسم 2021، حيث بلغ متوسط التخفيضات 21% في موسم 2022 مقارنة مع 19% في العام الذي سبقه. وشملت أبرز فئات التخفيضات مستحضرات التجميل والعناية بالبشرة والماكياج حيث سجلت 29% وسطياً. وجاءت % الملابس العامة وحقائب اليد في الفئتين التاليتين اللتين شملتهما أكثر عروض التخفيضات حيث سجلت نسبة 27

%قفزة قياسية في أعداد السلع المرتجعة بنسبة 63

تسهيلات «الشراء عبر الإنترنت والاستلام من المتجر» قدمت الأمل لمتسوقي اللحظات الأخيرة (والنمو لشركات التجزئة): من كل خمس طلبات شراء عبر الإنترنت على مستوى العالم في موسم العطلات كان طلب واحد تقريباً يتم عمله باتباع أسلوب الشراء عبر الإنترنت ثم الاستلام من المتجر. وعندما انتهت مهلة الشحن البري للمشتريات في 15 ديسمبر، كانت الشركات التي قدمت تسهيلات الشراء عبر الإنترنت والاستلام من المتاجر هي من نجح في مضاعفة إيراداتها 7 مرات مقارنة بالشركات التي لم تقدم هذا الخيار في الشحن. الزيارات الواردة من وسائل التواصل الاجتماعي تقفز لأعلى مستوياتها: أثبتت وسائل التواصل الاجتماعي أنها في طليعة القنوات المفضلة لدى المستهلكين خلال 2022 رغم قدراتهم المثبتة في مجال التسوق عبر الوسائل التجارية الأخرى. ووصلت حركة الزيارات الواردة من وسائل التواصل الاجتماعي لأعلى مستوياتها على الإطلاق في موسم العطلات هذا، ووقفت وراء أكثر من 12% من إجمالي الزيارات باستخدام الأجهزة المتحركة (زيادة بنسبة 23% على أساس سنوي). وشكلت بلجيكا وإيطاليا والولايات المتحدة الدول التي تحتوي على أكبر عدد من المتسوقين المتأثرين بوسائل التواصل الاجتماعي.