

## من مستهلكي الإمارات يخططون لإلغاء اشتراكات الخدمات والمنتجات % 54



### دبي: «الخليج»

كشفت دراسة بحثية صادرة عن شركة «أدين»، العاملة عالمياً في التكنولوجيا المالية، أن 54% من المستهلكين في دولة الإمارات ألغوا اشتراكهم في الخدمات والمنتجات ب مدفوعات متكررة أو يخططون لذلك خلال الأشهر الاثني عشر المقبلة.

ويسجل الأشخاص في المتوسط ثلاثة اشتراكات، عبر الإنترنت، وينفقون نحو 90 درهماً شهرياً لكل اشتراك، إذ إن غالبية المستهلكين (91%) يمتلكون اشتراكاً في الخدمات والمنتجات عبر الإنترنت. وكشف البحث أن الاشتراكات التي قرر الأشخاص إلغاء الاشتراك فيها، أو يفكرون في إلغاء اشتراكها، تشمل الأفلام والبرامج التلفزيونية (24%)، والخدمات الرئيسية (31%)، وتوصيل الطعام (36%)، والمنصات الموسيقية (38%)، والتسجيل في الصالات الرياضية (44%)، وشراء الطعام والأغذية من محلات البقالة (44%). وأكدت غالبية الشركات في دولة الإمارات (87%)، أنها ستستثمر في نماذج الاشتراك المتكرر، على مدار العام المقبل، على الرغم من أن المستهلكين يرغبون في توفير أموالهم، من خلال إلغاء الاشتراك. كما كشف البحث أن أكثر من

نصف الشركات (56%) ستوفر خدمة اشتراك جديدة كجزء من عروضها المقبلة. وقال ساندر مارتينز، رئيس قسم الشرق الأوسط في الشركة: «يتطلب الأمر جهوداً متواصلة، لإقناع العملاء بالحفاظ على اشتراكاتهم. ويعتمد نجاح الشركات على فهم رغبات العملاء، وبناء علاقات مستدامة معهم، في الوقت الذي تواجه فيه ضغوطاً لزيادة إيراداتها».

### أفضل طرق الاشتراكات

توصل البحث إلى أن المستهلكين يطالبون بخدمات اشتراك محسنة في ثلاثة مجالات رئيسية.

#### 1. التجربة المخصصة

يفضّل 38% من المستهلكين في دولة الإمارات الراحة التي توفرها نماذج الاشتراك عبر الإنترنت، ولذلك يجب تخصيص تجربة الاشتراك باعتبارها استثماراً للشركة، والتزاماً منها بتقديم الخدمة على أفضل وجه، وبالتالي يتوقع المستهلكون المزيد من المزايا والحوافز. وقال المستهلكون، إنهم يفضلون تلقي العروض التي تلبي احتياجاتهم (42%)، وإنهم سيحافظون على اشتراكهم، إذا تم تصميم التجربة بشكل مخصص لهم (29%).

#### 2. تعزيز الولاء

يجد العملاء صعوبة في التمييز بين نماذج الاشتراك، عبر الإنترنت، نتيجة تنوعها وعددها الكبير. وقال المستهلكون في دولة الإمارات، إنهم سيحافظون على اشتراكهم في العلامات التجارية، التي توفر لهم خدمات معززة (48%)، تليها سهولة إلغاء الاشتراك واسترداد الأموال (43%)، والخصومات المخصصة (42%).

#### 3. خيارات الدفع المتنوعة

بينما تُعدّ بطاقات الائتمان (49%)، وبطاقات الخصم (57%) الخيارين الأساسيين للدفع على مستوى العالم، فإن 31% من المستهلكين في دولة الإمارات يفضلون الدفع، عبر أنظمة الخصم المباشر، فيما يسعى عدد مماثل تقريباً للدفع وقال 43% من المستهلكين، إنهم سيحافظون (F) Google Wallet أو Apple Pay باستخدام المحافظ الرقمية مثل على اشتراكاتهم في العلامات التجارية، التي توفر لهم خيارات دفع سلسلة. وأضاف مارتينز: «يجب العناية بمختلف جوانب تجربة العملاء، فالأفراد يشتركون عندما تكون الخدمة مميزة والمنتج فريد من نوعه وعملية الاشتراك سلسلة، بحيث تكون طرق الدفع سهلة وآمنة، ويمكن للشركات أن تتعاون مع موفري خدمات الدفع، لتحسين تجربة المستهلكين، وتجنب العديد من المشاكل مثل رفض المدفوعات».