



# الحياة بعد كوفيد-19



اتجاهات المستقبل

# مستقبل تجارة التجزئة





## الملخص



ستشهد مواقع تجارة التجزئة عبر الإنترنت ومنصات التجارة الإلكترونية نمواً بسبب تجنب المستهلكين مراكز التسوق نتيجة تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).



تدفع الجائحة اليوم تجار التجزئة إلى تسريع عملية التحول الرقمي، لكن لا تستطيع كل متاجر التجزئة الانتقال إلى العمل عبر الإنترنت سريعاً، ما يوفر فرصة للحكومات ومنصات التجارة الإلكترونية للتقدم لدعمها.



سيعود المتسوقون بعد أزمة كوفيد-19 إلى مراكز التسوق، لكن بمستويات أقل من السابق بعد أن اعتاد الناس على التسوق عبر الإنترنت.



يمكن الحكومات وأصحاب العقارات تقديم حوافز للمتسوقين لحثهم على زيارة مراكز التسوق عندما يصبح الوضع العام آمناً.







## الوضع الراهن

أغلقت مراكز التسوق في دولة الإمارات العربية المتحدة في 25 مارس 2020 لحماية صحة السكان والموظفين وسلامتهم، وإبطاء تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وبدأت مراكز التسوق بإعادة فتح أبوابها جزئياً بدءاً من 25 أبريل 2020، لكن المتسوقين ما زالوا حذرين. واتخذت تدابير مشابهة في مختلف الدول العربية<sup>1</sup>. وعلى الرغم من إغلاق معظم المتاجر في دولة الإمارات بإمكان المستهلكين في البلاد شراء جميع حاجاتهم تقريباً بفضل البنية التحتية الرقمية لدبي ودولة الإمارات، ووفرة تجارة التجزئة عبر الإنترنت الذين يقدمون خدمة توصيل السلع إلى جميع أنحاء الدولة، وانتشار التعامل الرقمي لدى السكان الذين يستخدمون جميعاً تقريباً الإنترنت. فكل ما قد يريد المستهلكون شراؤه من مراكز التسوق، من البقالة إلى الأزياء، متاح بسهولة للشراء عبر الإنترنت<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> MEED "GCC ramps up Covid-19 response", 17 March 2020

<sup>2</sup> Visa Middle East, "The UAE eCommerce Landscape 2019", June 2019; u.ae, Digital UAE



وعلى الرغم من عدم تأثر معظم المستهلكين، فتجار التجزئة الذين لا يستخدمون الإنترنت في عملياتهم معرضون لخطر الخروج من السوق، فالجائحة تفرض إغلاق متاجر التجزئة التقليدية في مختلف أنحاء العالم، ويدفع ذلك المستهلكين إلى التحول إلى التسوق عبر الإنترنت، وهذا يدعو الحكومات وملاك العقارات إلى العمل بصورة عاجلة لإنقاذ متاجر التجزئة المتعثرة التي لا تستخدم الإنترنت في عملياتها.

واضطر نحو 630,000 منفذ بيع في الولايات المتحدة الأمريكية إلى الإغلاق بسبب المخاوف المرتبطة بجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، ولم يُحدّد عدد المتاجر التي سيعاد فتحها بعد. وسرّحت متاجر كبيرة مثل جاب وكولز ومايسيز جميع موظفيها تقريباً، إذ سُرّح نحو 130,000 شخص من مايسيز وحدها<sup>3</sup>. وبدأت شركتا دبنهامز وأويسس في المملكة المتحدة عمليات تصفية خلال الأسابيع الماضية<sup>4</sup>. وعلى الجانب الآخر، زادت بعض منصات التجارة الإلكترونية معدلات التوظيف، إذ تعمل شركة أمازون على توظيف 175,000 موظف لمواكبة الطلب المرتفع<sup>5</sup>. وأعلنت منصة "إنستاكارت" المتخصصة في خدمات توصيل مواد البقالة والسلع في أمريكا الشمالية، عن خططها لتوظيف 300 ألف شخص خلال شهر مارس الماضي، ثم أعلنت في الشهر التالي إنها ستكون بحاجة لنحو 250 ألف شخص إضافي لتلبية الطلب المتزايد من العملاء على خدماتها في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا<sup>6</sup>.



<sup>3</sup> Financial Times "US retailers teeter on the brink as 630,000 outlets close", 30 March 2020

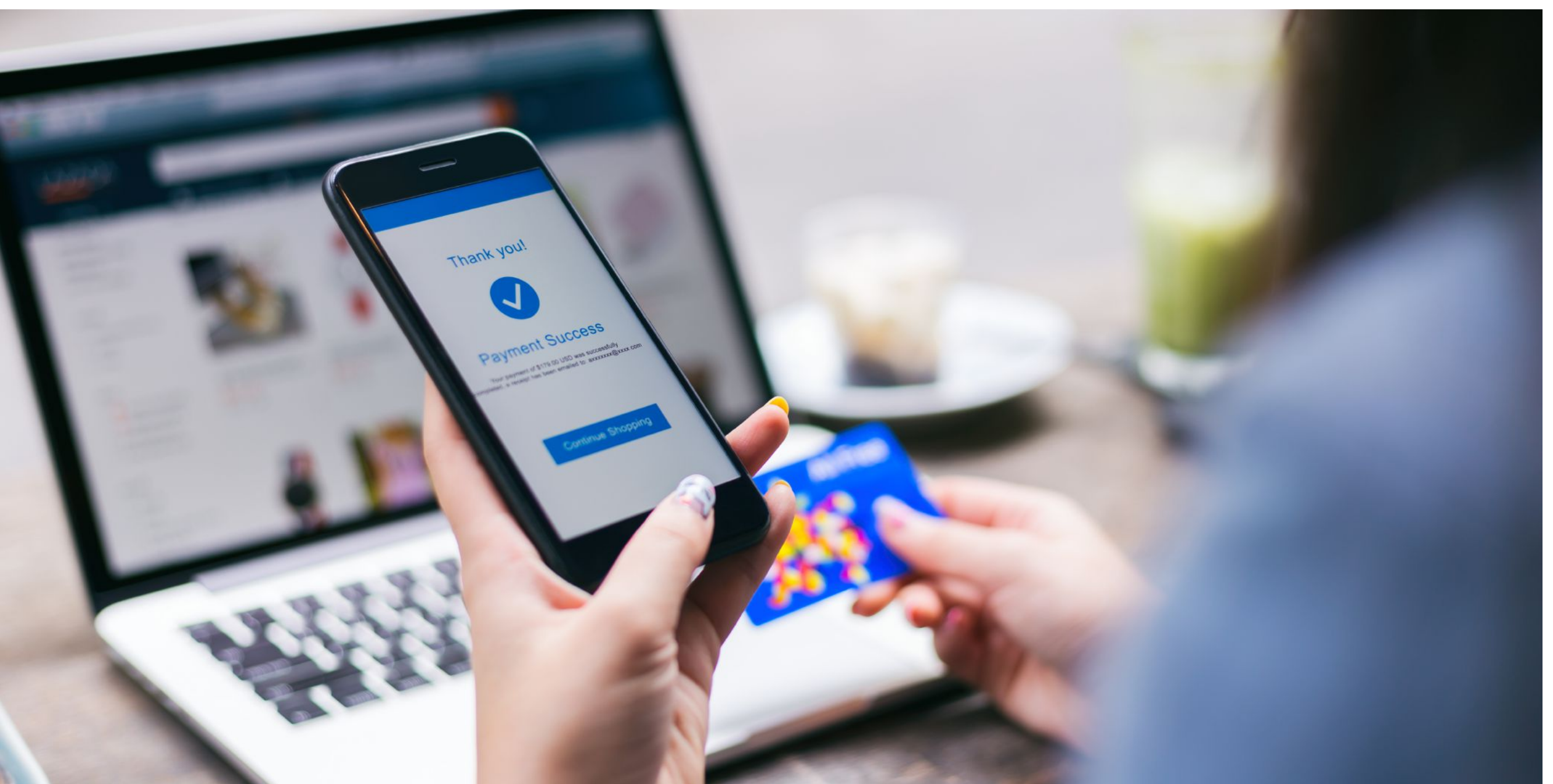
<sup>4</sup> Financial Times "Retailers fear pain will last beyond the end of lockdown", 17 April 2020

<sup>5</sup> Financial Times "Amazon to hire 75,000 more workers to cope with demand", 13 April 2020

<sup>6</sup> TechCrunch "Instacart announces new COVID-19 policies and plans to hire 250,000 more shoppers", 23 April 2020



وتزداد عمليات البيع عبر الإنترنت، حتى إن لم تكن تعوض تماماً عن خسائر مبيعات تجارة التجزئة التقليدية.<sup>7</sup> وشهدت مجموعة ماجد الفطيم في دبي، والتي تدير 24 مركز تسوق، ومنها مول الإمارات، ارتفاعاً مفاجئاً في المبيعات عبر الإنترنت، بزيادة قدرها 59% في عدد المتسوقين عبر الإنترنت في مارس 2020 مقارنةً بالشهر ذاته في العام الماضي.<sup>8</sup> وشهدت مجموعة بن داود القابضة لمتاجر التجزئة في السعودية زيادة بنسبة 200% في مبيعاتها عبر الإنترنت منذ تصاعد أزمة كوفيد-19.<sup>9</sup> ويدفع هذا التحول نحو التسوق عبر الإنترنت تجار التجزئة إلى تسريع خططهم للتحول الرقمي. أما تجار التجزئة التقليديين الذين كانت لديهم خطط لتعزيز وجودهم على الإنترنت فلا بد لهم من اتخاذ خطوات عاجلة لتنفيذ خططهم.



ويتطلب نقل الأعمال التجارية إلى الإنترنت استثماراً كبيراً من تجار التجزئة التقليديين على الرغم من أنهم يواجهون اليوم أزمة نقدية، لكن تجنّب تجار التجزئة التقليديين هذه النفقات أمر ممكن إن وفرت منصات التجارة الإلكترونية القائمة والجديدة للمتسوقين عبر الإنترنت إمكانية الوصول إلى منتجات أولئك التجار. فمثلاً، أنشأت شركة إعمار مركزاً افتراضياً لدبي مول على منصة نون دوت كوم يتيح للعملاء التسوق في عدد كبير من متاجر المركز المشهورة.

<sup>7</sup> Fortune "Why e-commerce won't save retailers from the coronavirus", 17 March 2020

<sup>8</sup> StepFeed "Gulf businesses that saw a spike in online demand amid COVID-19", 4 April 2020

<sup>9</sup> Arabian Business "Saudi retail giant sees 200% growth in online sales amid Covid-19". 26 March 2020



## الفرصة

قدّم التحول إلى التسوق عبر الإنترنت فرصاً هائلة لتجار التجزئة المتخصصين في مجالات التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية وخدمات التوصيل، لكنه ليس مجالاً للتنافس بفرص متكافئة، إذ ما زال عدد كبير من تجار التجزئة يفتقدون عن توفير بضائعهم عبر الإنترنت. لكن هذه فرصة أمام الحكومات للحرص على عدم خروج بائعي التجزئة الصغار من السوق لأنهم غير قادرين على البيع عبر الإنترنت، بتزويدهم بمنصة تجارة إلكترونية خاصة بهم. ولن يقتصر أثر ذلك على مساعدة متاجر التجزئة الصغيرة في النجاة من أزمة كوفيد-19 فحسب، بل سيساعدها أيضاً في التأقلم مع تغير عادات المستهلكين في التسوق على المدى الطويل.

وأمام شركات تجارة التجزئة والتكتلات الكبرى فرصة لإجراء تعديلات على توزيع الموظفين. فمثلاً أعادت مجموعة ماجد الفطيم في دبي توزيع أكثر من ألف موظف يعملون لديها في الدول العربية. وتجري المجموعة عمليات إعادة تأهيل لموظفي الترفيه والسينما للانضمام إلى فروع كارفور التابعة لها بصورة مؤقتة للمساعدة في تلبية تزايد الطلب عبر الإنترنت وتعبئة المواد الغذائية وتجديد المخزون ومهام أخرى.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Majid Al Futtaim Press Release "Majid Al Futtaim Reskills and Redeploys More Than 1,000 Employees", 24 March 2020

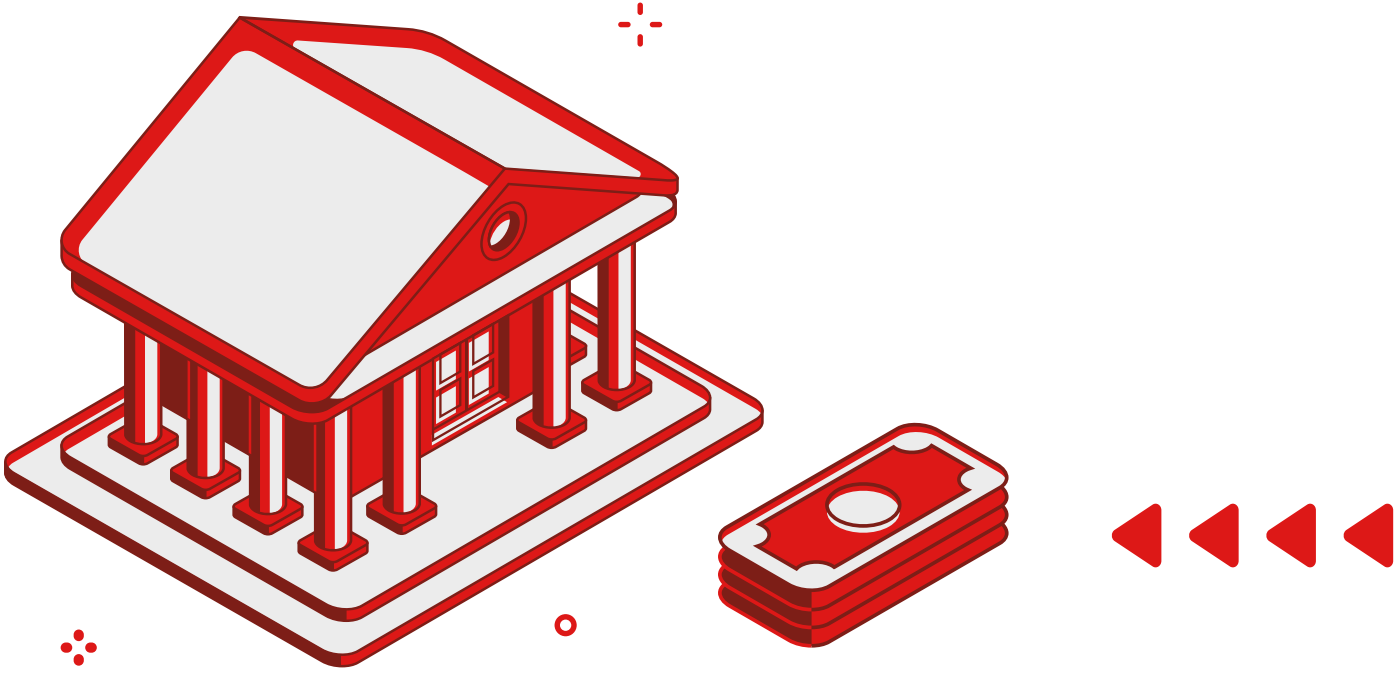


ولا تعد هذه الفترة المتأثرة بجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) مؤشراً دقيقاً للمستقبل بعدها، لكن بعض التغييرات في عادات تسوق المستهلكين ستستمر. ودخل بعض تجار التجزئة مجال البيع عبر الإنترنت بحكم الضرورة. وأدى حظر التجول إلى زيادة المنافسة بين تجار التجزئة عبر الإنترنت، ما سيؤدي إلى زيادة مرحب بها في كفاءة التجارة الإلكترونية. وكلما طالت مدة هذه الجائحة، بدت هذه التغييرات أوضح وأكثر ديمومة.

وعلى الرغم من التحديات الكبيرة التي يواجهها تجار التجزئة اليوم، توجد أسباب للتفاؤل بمستقبل تجارة التجزئة في المنطقة على المدى الطويل، لكنها تتطلب التحرك سريعاً. وتنتشر في المنطقة عادات قضاء وقت طويل في مراكز التسوق للترفيه والتسلية، ومن المتوقع أن تعود هذه العادة إلى الظهور بعد أزمة كوفيد-19. ويمكن ملاك العقارات ضمان التعافي السريع لمستويات الإقبال عبر التخطيط المسبق وتخصيص ميزانيات للتسويق والأحداث الخاصة. ويمكن الحكومات تشجيع المستهلكين على العودة إلى متاجر التجزئة التقليدية عبر توفير حوافز لكل من تجار التجزئة والمستهلكين.







## المستقبل

### ● على المدى القصير (أثناء تفشي كوفيد-19)

- بإمكان البنوك إعادة هيكلة القروض المستحقة في قطاع التجزئة بحسب الحاجة، ما يوفر شريان حياة للصناعة التي تعاني من انخفاض الإيرادات.
- بإمكان أصحاب مراكز التسوق التنازل عن إيجارات متاجر التجزئة خلال فترة حظر التجول.
- يجب التفكير في إعادة توزيع الموظفين وتأهيلهم بصورة تتيح للقطاعات النامية إدارة طفرة ارتفاع الطلب، وإعداد الموظفين لأداء مهمات جديدة.

### ● على المدى القصير والطويل معاً (ما بعد كوفيد-19)

- اعتماد التسوق المعفى من الضرائب في مراكز التسوق لتشجيع المتسوقين على العودة إليها.
- بإمكان السلطات المختصة منح مراكز التسوق اعتمادات تؤكد خلوها من كوفيد-19، والحفاظ على ذلك عبر اختبار كل زائر قبل الدخول إليها.
- تلبية متطلبات الزيادة الكبيرة في رواج تجارب التسوق دون لمس، واعتماد آليات الدفع الذاتي وتجنب شاشات اللمس.