

في مبادرة هي الأولى من نوعها على مستوى قطاع مطاعم الخدمة السريعة في الشرق الأوسط

ماكدونالدز العربية تدرج جداول المحتوى الغذائي مباشرة على أغلفة منتجاتها



المدير التنفيذي لـ ماكدونالدز الشرق الأوسط وأفريقيا: نحتل الريادة في قطاع مطاعم الخدمات السريعة



المدير التنفيذي لـ ماكدونالدز الشرق الأوسط وأفريقيا يوسف عبد الغني يتحدث في المؤتمر

تميزنا بالشفافية في جميع مراحل عملنا - من المزرعة إلى الطعم - وهو مبدأ أعمدنا خاصة في أعمالنا في منطقة الخليج. وبين أن التجربة علمتنا والخبرة أن إرضاء العملاء لا يتوقف على كيفية إعداد الطعام وحسب، بل إنه يعتمد بدرجة أكبر على كيفية التعامل معهم ومستوى الحوار بين الأطراف، تساعداً احتياجات المستهلكين المتغيرة في توفير مزيد من الخيارات، والارتقاء بخماتنا، وتحسين قيمة أفضل. يغير الناس باستمرار عادات الأكل، وتزايد رغبتهم في الحصول على الطعام خارج منازلهم، فهم يريدون ذلك ببسر وسهولة ويودون معرفة الطعام الذي ياكلونه ومكوناته الغذائية وكيفية تحضيره ومصدره. إنهم تواقون للحصول على المعلومات، وللمزيد من الشفافية من الشركات.

وتابع: «ولذلك بادرنّا قبل 11 عاماً، وفي عام 2002 تحديداً وحتى اليوم، بتوفير معلومات غذائية عن وجباتنا على نشراتنا الإعلانية في المطاعم، وكان الهدف من هذه المبادرة هو تقديم معلومات شاملة عن جميع الأطعمة المقدمة في مطاعم ماكدونالدز في الشرق الأوسط، وفي عام 2006 أطلقت ماكدونالدز برنامج «اللب المفتوح» وفتحت أبواب مطبخها أمام جميع العملاء الراغبين بالأطلاع على معايير الجودة المعتمدة لديها والمطبخ على طاقم العمل وطريقة إعداد المنتجات، وفي العام 2008، بادرت الشركة إلى تحديث المعلومات الغذائية لمنتجاتنا، وذلك لضمان تقديم معلومات دقيقة حول القيم الغذائية لمنتجاتنا، وسوف نعمل على تحديث هذه البيانات والمعلومات مجدداً في وقت لاحق من العام الحالي، وفي عام 2012 أطلقنا حاسبة القيمة الغذائية عبر موقعنا الإلكتروني لنتيح للعملاء إمكانية حساب المحتوى الغذائي لوجبات ماكدونالدز بسرعة وسهولة، وفي عام 2013 أطلقنا تطبيقاً خاصاً للهواتف الذكية، يحتوي على المعلومات نفسها لتكون سهلة وفي متناول اليد في كل مكان وزمان». وتابع: «والآن، يسعدني أن أعلن عن أحدث مبادراتنا في رحلة الشفافية وبداً من الآن، ستصبح مطاعم ماكدونالدز أولى مطاعم الخدمة السريعة التي تعمل على إدراج جداول المحتوى الغذائي مباشرة على أغلفة الوجبات في أسواق الشرق الأوسط، وذلك يعني تقديم معلومات المحتوى الغذائي مباشرة لعملائنا في كل دول مجلس التعاون الخليجي، وستكون المعلومات الغذائية مدرجة عبر جداول سهلة القراءة، وتهدف هذه الخطوة إلى توفير القيمة الواضحة التي تساعد العملاء في اتخاذ القرارات الغذائية السليمة عن معرفة ودراية بحقائقها الغذائية».

وأشار إلى أن قرارنا بتسهيل الحصول على المعلومات الغذائية نابع من إيماننا بأهمية هذه المعلومات ودورها الحيوي لتشجيع عملائنا على اتباع نمط حياة متوازن، ولتأولنا وجبة متوازنة فانه من المهم أن نعرف القيم الغذائية التي تحتويها الأطعمة التي نرغب في تناولها، وقد سعينا إلى توفير المعلومات الغذائية بطريقة مبسطة لضمان سهولة فهمها.

وكشف عبد الغني عن أن جداول المحتوى الغذائي لـ ماكدونالدز تتضمن تفاصيل خمسة عناصر غذائية رئيسية هي: السعرات الحرارية، والبروتينات، والكربوهيدرات وإجمالي الدهون، والصوديوم. وقد حرصنا على تدريب وتجهيز طواقم العمل في مطاعمنا لتعريفهم بمعنى كل عنصر من هذه العناصر الخمسة، كما سنوفر معلومات أوسع عبر ملصقات ونشرات ترويجية داخل المطاعم وللمساهمة في تسهيل وتبسيط هذه البيانات، كما سنعمل على إطلاق حملات إعلامية للارتقاء بمستوى الوعي بهذه المبادرة عبر مبلّوّناتنا والمجتمع كاطبة.

قال المدير التنفيذي لـ ماكدونالدز الشرق الأوسط وأفريقيا يوسف عبد الغني إن الشركة تحتل موقع الريادة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، وذلك لتبنيها سياسات ومعايير مختلفة تتناسب مع الاحتياجات المختلفة في الأسواق التي تتواجد فيها، والقي عبد الغني كلمة له في افتتاح المؤتمر العام الذي أقيم في دبي في الفترة من 3 إلى 4 مارس العام الحالي بمناسبة إطلاق المبادرة الجديدة للشركة، وقال فيها: «يسعدني التواجد بينكم اليوم، وأشكر حضوركم في هذه المناسبة المميزة في مسيرة ماكدونالدز في دول مجلس التعاون الخليجي». استعرض تاريخ ماكدونالدز في منطقة الخليج قائلا: «افتتحت ماكدونالدز في الثامن من ديسمبر 1993 - قبل حوالي عقدين من الزمان - أول مطعم لها في دول مجلس التعاون الخليجي في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية».

ويملك اليوم 369 مطعماً تقدم خدماتها لحوالي 900 ألف عميل يوميًا، وتوفر 10 آلاف فرصة عمل في دول الخليج الست». وأضاف عبد الغني: «وتحتل ماكدونالدز اليوم موقع الريادة في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، وتقدر حصةنا السوقية بـ 35% من إجمالي القطاع، فقد وصلت قيمة مبيعاتنا الإجمالية إلى 750 مليون دولار في دول مجلس التعاون خلال العام الماضي. لقد تمكنا من تحقيق نسب نمو بين 15 و 20% سنويًا في المنطقة، ونسعى لزيادة عدد فروعنا من 369 إلى 550 مطعماً بنهاية 2015».

وقال: «لعل من أبرز العوامل المساهمة في نجاح أعمالنا هي تبنيها لسياسات ومعايير مختلفة تتناسب مع احتياجات المنطقة في الأسواق التي تتواجد فيها»، متابعاً: «يملك شركائنا المحليون في دول الخليج، الذين يتمتعون بسمعة عالية وخبرة واسعة في القطاع، حقوق الامتياز لمطاعم ماكدونالدز في المنطقة بنسبة 100%. وسعدنا أن يتواجد معنا هنا عدد منهم وهم: رفيق فقيه من دولة الإمارات العربية المتحدة، وكمال صالح المانع من دولة قطر، وعبدالله فخرو من مملكة البحرين، وعلي داود من سلطنة عمان».

وراد: «إن الهدف الأسمى الذي نطمح لتحقيقه كشركة عالمية هو أن نتمكن من توفير الطعام الجيد بسرعة، ونبذل قصارى جهتنا لضمان إنتاج أفضل الأطعمة اعتماداً على أفضل المكونات الغذائية، من أفضل الموردين ونعمل بعد ذلك على إعداد الوجبات وفق أعلى المعايير، تعد متطلبات الجودة والسلامة الغذائية لدينا - المطابقة للمعايير الحكومية ضمن المتطلبات الأكثر تشدداً والتزاماً في قطاع المطاعم».

وأكد: «نحن نحترم ولننضم بتطبيق جميع القوانين المتعلقة بالانتاج الغذائي في دول الشرق الأوسط لنضمن تحقيق أعلى معايير السلامة الغذائية وتقديم الأطعمة الحلال لعملائنا. وتخص جميع منتجات اللحوم المقدمة في مطاعم ماكدونالدز لمعايير وضوابط رقابية صارمة من قبل السلطات المحلية وهيئات رقابية متخصصة لفحص الأطعمة الحلال في دول المصدر وفي المنافذ الجمركية عند التصدير وفي المعابر الجمركية عند الاستيراد، ومنذ أن نشأت ماكدونالدز، قبل 60 عاماً تقريباً،



المحتوى الغذائي على غلاف وجبات ماكدونالدز

مطاعم العلامة التجارية في المنطقة حريصة دوماً على إيجاد حيز للطلبات الشخصية، بحيث تساعد عملاءها على تصميم وجبة تتلاءم تماماً مع متطلباتهم الغذائية. وبعد نظام العمل من طلب البرجر دون الصلصة.

وكانت ماكدونالدز قد أطلقت مجموعتها من السلطات الخضرة في العام 2004، وهي تقدم جميعها مع الصلصة بشكل منفصل لتمكين العملاء من إضافة الكمية التي يريدونها. وفي العام 2011 أضافت ماكدونالدز عصائر فواكه 100% والمحضرة من الفواكه الاستوائية والبرتقال الرقمي الغني، كانت ماكدونالدز قائمة ماكولاتها، أما وجبات هاسي مثل الشهيرة عالمياً فهي تشمل خيارات غذائية متوازنة ومثالية بالنسبة للأطفال في مختلف أسواق الشرق الأوسط، إذ إنها تتضمن عصائر الفواكه 100% والحليب، إلى جانب قطع التفاح الطازج آبل بايتس التي أضيفت إلى خيارات هابي ميل العام الحالي.

قائمة الماكولات

تواكب مبادرة تزويد العملاء بالمعلومات الغذائية وتنسجم تماماً مع التغييرات والإضافات المدخلة على قائمة مأكولات ماكدونالدز في مختلف أجزاء المنطقة، وسوف تكون

تتضمن جداول المحتوى الغذائي لـ ماكدونالدز تفاصيل خمسة عناصر غذائية رئيسية هي: السعرات الحرارية، والدهون، والصوديوم، والبروتينات، والكربوهيدرات، وقد تم إدراج هذه المعلومات بصيغة تضمن سهولة قراءتها.

ويلاحظ أن تزويد العملاء بالمعلومات الغذائية تقليد عريق لدى ماكدونالدز، وذلك حرصاً على تمكينهم من اتخاذ القرارات الغذائية الواعية، ونواصل تطوير الأدوات الكفيلة بمساعدة عملائنا الكرام على اتخاذ القرارات الغذائية الواعية. ونفتخر اليوم بتقديم المعلومات الغذائية عبر النشرات الإعلانية التي توضع تحت الوجبات، والموقع الإلكتروني، وتطبيق موقع الهواتف الذكية، والتي نستكملها الآن من خلال وضع جداول المحتوى الغذائي على أغلفة مأكولاتنا، لتكون أدوات لمطاعم الخدمة السريعة تطلق هذه المبادرة على مستوى الشرق الأوسط.



المدير التنفيذي يتوسط الشركاء المحليين لـ ماكدونالدز

والكربوهيدرات، فيما تتوافر المعلومات الإضافية على الموقع الإلكتروني الرسمي للعلامة التجارية. وقد تم إدراج هذه المعلومات على أغلفة منتجات ماكدونالدز بصيغة تضمن سهولة قراءتها، وتتيح للعملاء إمكانية التعرف على تفاصيل المحتوى الغذائي للوجبات التي يتناولونها.

وسوف تحمل الغالبية العظمى من أغلفة منتجات ماكدونالدز جداول المحتوى الغذائي، فيما لا يتم إدراجها على الأغلفة الخاصة بالعروض الترويجية محدودة المدة والأغلفة والعلب المستخدمة لعدة منتجات على سبيل المثال، وذلك نظراً للصعوبات اللوجستية المترتبة على ذلك، ويمكن للعملاء في مثل هذه الحالات العودة إلى الموقع الإلكتروني الرسمي أو المواد والنشرات الإعلانية الموضوعة تحت الوجبات في مطاعم ماكدونالدز للاطلاع على المعلومات التي يحتاجونها.

بدأت ماكدونالدز العربية بتقديم المعلومات الغذائية لعملائها في المنطقة منذ العام 2002 عبر المواد والنشرات الإعلانية التي توضع تحت المأكولات في مطاعمها. لتقوم في العام 2005 بإدراج المعلومات الغذائية على موقعها الإلكتروني الرسمي، وبعد مرور ثلاثة أعوام (في العام 2008)، بادرت الشركة

بإدراج المعلومات الغذائية على المواد والنشرات الإعلانية التي توضع تحت المأكولات في مطاعمها، فضلاً عن تقديمها عبر موقعها الإلكتروني

ويهدف هذه الخطوة إلى توفير المعلومات الواضحة التي تساعد العملاء في اتخاذ القرارات الغذائية السليمة عن معرفة، وتجدر الإشارة إلى أن ماكدونالدز كانت قد بدأت السير في هذا الاتجاه منذ العام 2004، حيث قامت بإدراج المعلومات الغذائية على المواد والنشرات الإعلانية التي توضع تحت المأكولات في مطاعمها، فضلاً عن تقديمها عبر موقعها الإلكتروني

أحدث مبادرات الشفافية المؤسسية التي تطلقها الشركة تعزز من سهولة الاطلاع على المعلومات الغذائية المتعلقة بمأكولاتها

يتم اعتماد الأغلفة الجديدة حالياً بشكل تدريجي في جميع مطاعم ماكدونالدز في دول مجلس التعاون الخليجي

والبالغ عددها 360 مطعماً

وإضافة عبد الغني: «تتمتع ماكدونالدز بثراث عريق من الشفافية المؤسسية، حيث لطالما زدنا عملاءنا الكرام في المنطقة بالمعلومات المتعلقة بمنتجاتنا دون تحفظ. ونحن ملتزمون دوماً بمساعدة عملائنا على اتخاذ القرارات الغذائية السليمة عن وعي ومعرفة، وما هذه الخطوة إلا واحدة من الخطوات التي نسهل من خلالها حصول عملائنا على المعلومات الغذائية. وبعبارة أخرى، نحن فخورون بما نقدمه من مأكولات، ونريد لعملائنا أن يعرفوا تفاصيل مكوناتها». وسوف تتضمن جداول المحتوى الغذائي لـ ماكدونالدز تفاصيل خمسة عناصر غذائية رئيسية هي: السعرات الحرارية، والدهون، والصوديوم، والبروتينات،



نبذة عن «ماكدونالدز»

تعتبر «ماكدونالدز» الشركة الرائدة عالمياً في قطاع مطاعم الخدمة السريعة، حيث تملك أكثر من 34 ألف مطعم تقدم خدماتها كل يوم إلى 69 مليون عميل في 119 دولة، وتشتمل منتجات الشركة على مكونات عالية الجودة من مجموعات الطعام الأربع الأساسية بما يضمن الحصول على وجبة متوازنة صحياً، حيث تضم العديد من الفيتامينات الضرورية والمواد المعدنية وغيرها من المواد الغذائية، وتلتزم الشركة بشكل تام بالجودة والخدمة المتميزة والنظافة والقيمة المضافة في كل جانب من جوانب عملياتها، وتشغل الشركة حالياً في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي أكثر من 360 مطعماً، حيث كان قد تم افتتاح أول مطعمها في 8 ديسمبر من عام 1993 في الرياض بالمملكة العربية السعودية. وتأسست ماكدونالدز عام 1954، على يد راي كروك الذي اكتشف مطعم هامبرجر صغيراً تعود

ملكيتها للأخوين ديك وماك ماكونالد في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وتملك ماكدونالدز في منطقة الخليج العربي 369 مطعماً، وتوظف 10,000 شخص منهم 1000 مواطن سعودي. كما أن جميع مطاعم مملوكة ومدارة وملكها 100، حيث التعاون الخليجي مملوكة ومدارة وملكها 100، حيث تتخذ جميع القرارات التجارية محلياً، وتستثمر عائداتها في الاقتصاد المحلي، وليس في الخارج، كما أنها شركة تجارية، هدفها الوحيد والأساسي تعزيز ربحية مساهميتها وتنمية أرباحها بشكل مستمر. ويذكر أن وضع جداول المحتوى الغذائي على أغلفة المأكولات هو إنجاز مرحلي هام في مسيرة ماكدونالدز المستمرة لتعزيز الشفافية والتوعية الاستهلاكية. وتساعد المبادرة عملائنا على اتخاذ القرارات الغذائية الواعية عن الطعام الذي يتناولونه في إطار نمط الحياة النشيطة المتوازنة.

وأرادوا الحصول على المزيد من المعلومات، وتقوم ماكدونالدز «بتطبيق مبادرة جداول المحتوى الغذائي وهي عملية تدريجية، حيث بدأنا باستخدام الأغلفة والعلب الجديدة، فيما نقوم في الوقت نفسه بالحد من استخدام القديمة منها، وهو أمر يتطلب بضعة أسابيع من الزمن. نحن متفنون لسعة صدركم ونود أن نؤكد لكم بأننا سنستكمل استبدال العلب القديمة بالعلب الجديدة». وتقدم قائمة مأكولات ماكدونالدز طيفاً واسعاً من الخيارات التي تتضمن المعدنية، فعلى سبيل المثال، تتضمن وجبات هابي ميل مجموعة من المغذيات الهامة للأطفال في طور النمو، بما فيها الكالسيوم والحديد والزنك وفيتامين بي وفيتامين سي وغيرها من الفيتامينات والأملاح المعدنية. وكانت ماكدونالدز الهامة للأطفال في طور آبل بايتس ضمن قائمة هابي ميل.

وتفتخر ماكدونالدز اليوم بأنهم السياقون إلى إدراج جداول المحتوى الغذائي على أغلفة وعلب منتجاتنا بين مطاعم الخدمة السريعة على مستوى الشرق الأوسط، جميع مطاعمنا في منطقة الخليج تحتوي على العلب الجديدة، ومع ذلك، يمكنك تصور وجود تعقيدات متعلقة بالعمليات اللوجستية لتوفير العلب والأغلفة الجديدة في ظل امتلاكنا لـ 369 مطعماً وما يقارب الـ 900,000 عميل يوميًا، لذلك نحن ما زلنا نقوم باستبدال العلب والأغلفة القديمة بأخرى جديدة، قد تستغرق هذه العملية بضعة أسابيع. كما أننا نستخدم نفس العلب وأغلفة الطعام التي توضع تحت الوجبات، والموقع الإلكتروني، وتطبيق موقع والشاي. ولذلك تختلف القيمة الغذائية بينهما. هذه النقطة تجعلنا حريصين أكثر على تشجيع العملاء للتأكد من المعلومات الغذائية عبر موقعنا الإلكتروني وعلى التطبيق المخصص للهواتف الذكية في حال