



أصبح وسيلة تسويقية لا يستهان بها..
والأكثر تحقيقاً للأرباح بأقل تكلفة

التسوق الإلكتروني.. عندما تبيع وتشتري كل شيء «ONLINE»

أهم مواقع التسوق الإلكتروني بالكويت

1 سوق كوم
موقع سوق كوم ليس متجرًا إلكترونيًا، ولكنه بوابة بيع إلكتروني يصل بين البائعين والمشتريين، أي أنه بسيط ويقدم خدمة عرض منتجات الغير عبر موقعه ويقوم هو بتوصيلها، إذن هو صلة الوصل بين البائع والمشتري، شبيه إلى حد كبير بموقع أمازون وموقع إيباي، وعادة ما يقدم صفقات سريعة تتسم بأسعار أقل من السوق بشكل كبير.

2 Xcite
هو موقع شركة Xcite لتسوق الأجهزة الإلكترونية، ويعتبر الموقع مكملاً لتاجر Xcite الغانم ويقدم عروضاً حصرية للمتصفح وقد تجد منتجاته في الموقع أخص مما تجدها في المعرض، كما يمكنك الدفع عند التسليم كاش أو بالبطاقات الائتمانية المختلفة.

3 طلبات كوم
هو موقع تسوق إلكتروني، ولكن للأطعمة، إذ يمكن طلب الوجبات من المطاعم المشتركة فيه ويقوم الموقع بتوصيلها لك، بعمولة حوالي نصف دينار. كما تعرض المطاعم عروضها الخاصة على هذا الموقع.

4 Best
موقع شركة Best وهو موقع شركة اليوسفي الوكيل الحصري لـ«باناسونيك» ويتميز بأن الشحن فيه مجاني على كل المنتجات، ويمكن الدفع عند التسليم أو عن طريق البطاقات أونلاين.

5 بليتك
يشتهر «بليتك» بأنه من أوائل الشركات التي تقدم خدمة التسوق الإلكتروني لأجهزة الكمبيوتر وملحقاتها في الكويت، والآن يقدم خدمة منتجات الميني ماركيت، أي يقوم الآن ببيع الأطعمة من الخضار والفواكه وتوصيلها بالإضافة للأجهزة الإلكترونية ومنتجات التجميل والعطور والمكملات الغذائية والأدوات الرياضية وغيرها.

6 uBuy
موقع uBuy فعلياً هو موقع أمازون فرع الكويت، ويقدم خدمة الوساطة في بيع المنتجات كما في الأمازون تماماً، وحالياً لم ينتشر بالشكل المطلوب والمناسبة به خفيفة.

نظرة مستقبلية للتسوق الإلكتروني بالكويت

وفي نظرة مستقبلية لقطاع التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت في الكويت يرى العمري أن التقدم السريع في التكنولوجيا العالمية كان له أثر واسع على القطاع المصرفي بشكل عام وقطاع الدفع الإلكتروني بشكل خاص، حيث أصبح السوق الكويتي واحداً من الأسواق التي تميزت في مجال التسوق عبر الإنترنت ويظهر ذلك بوضوح من خلال العوامل التالية:

1- النمو الكبير والملموس في عمليات التسوق الإلكتروني خلال السنوات الخمس السابقة.

2- التطور الكبير في مجال البرمجيات الخاصة بالهواتف الذكية ومدى استجابة «كي نت» لهذا التطور منذ اللحظة الأولى.

3- تطبيق أعلى درجات الحماية والأمان لعملاء البنوك للقيام بتسوق آمن.

4- وجود مرونة عالية وسرعة لدى شركة «كي نت» في التعامل مع جميع المشاريع المطروحة من قبل البنوك وعملائهم والمتعلقة بالدفع الإلكتروني بشكل عام والدفع عبر الإنترنت بشكل خاص.

5- الدور الكبير الذي توليه الجهات الرقابية والتشريعية في مجال الدفع الإلكتروني، حيث يقوم بنك الكويت المركزي بوضع السياسات والوسائل الرقابية التي تهدف إلى تنظيم هذا القطاع في السوق الكويتي بالتعاون مع البنوك المحلية.

عمليات احتيال، فقد يخشى البعض من عدم تسليم المشتريات لهم أو من سرقة حساباتهم البنكية عن طريق الدفع ببطاقات الائتمان، لذلك يفضل 80% من المشتريين الدفع نقداً عند التسليم فيما تقل هذه النسبة في بطاقات الدفع الأجل والائتمان إلى 20%، ولكن لإعطاء العميل إحساس بالأمان عند التسوق توفر بعض المواقع التجارية مثل «سوق دوت كوم» وغيره خدمة إرجاع السلع بعد الشراء وهو ما يعود على الموقع بالخسائر لكنه يعطي المشتري بعض الأمان ويكسب الموقع ثقة العميل وولاءه.

مخاوف المشتريين
وعلى الرغم من هذا النمو إلا أن التسوق الإلكتروني يواجه بعض المخاوف لدى المشتريين خشية الوقوع في

الآن، إذ يتجاوز عدد عمليات الشراء عبر الإنترنت المليون عملية في الشهر الواحد بعد أن كانت تصل إلى نحو ربع مليون عملية قبل 5 أعوام، أي بمعدل 4 أضعاف المعدل السابق، لافتاً إلى أن نسبة شراء المستهلكين عبر الإنترنت مقارنة بالشراء العادي عبر نقاط البيع التقليدية تصل إلى 13% بالنسبة للمشتريين عبر الإنترنت.

تطور التكنولوجيا
ويعتبر العامل الأساسي الذي ساهم في هذا النمو الكبير لقطاع التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت في الكويت بصفة

الآن، إذ يتجاوز عدد عمليات الشراء عبر الإنترنت المليون عملية في الشهر الواحد بعد أن كانت تصل إلى نحو ربع مليون عملية قبل 5 أعوام، أي بمعدل 4 أضعاف المعدل السابق، لافتاً إلى أن نسبة شراء المستهلكين عبر الإنترنت مقارنة بالشراء العادي عبر نقاط البيع التقليدية تصل إلى 13% بالنسبة للمشتريين عبر الإنترنت.

تطور التكنولوجيا
ويعتبر العامل الأساسي الذي ساهم في هذا النمو الكبير لقطاع التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت في الكويت بصفة

35% نمو سنوي في قيمة المدفوعات عبر الإنترنت
80% من المشتريين يفضلون الدفع نقداً عند الاستلام

محمد عوضة - مني الدفيعي
عبد الرحمن خالد - مصطفى صالح

لم يعد التسوق الإلكتروني مجرد ظاهرة جديدة في عالمنا العربي بل أصبح وسيلة تسوق تغني عن طرق التسوق التقليدية، حيث يعتبر التسوق الإلكتروني من الوسائل الحديثة التي لا يستهان بها في تحقيق الأهداف التسويقية المطلوبة، فهو الوسيلة الأكثر تحقيقاً للأرباح والأقل تكلفة على المسوقين وأصحاب المنتجات.

وفي رصد لـ «الأنباء» لسوق التجارة الإلكترونية في الكويت أظهر أن الإنفاق على شراء منتجات عبر الإنترنت خلال الـ 6 أشهر الأولى من 2015 قد بلغ نحو 246,9 مليون دينار وذلك من خلال 7,4 ملايين عملية بيع عبر الإنترنت، وبالنظر في حجم الإنفاق عبر التسوق الإلكتروني بالكويت في 2014 نجد أنه بلغ نحو 412,4 مليون دينار محققاً نمواً كبيراً بنسبة 35% وذلك بالمقارنة مع حجم الإنفاق الإلكتروني في 2013 والذي بلغ 306,2 ملايين دينار.

ويتحدث الرئيس التنفيذي لشركة الخدمات المصرفية الآلية المشتركة «كي نت» عبدالله العمري عن أهم ما يميز سوق الدفع الإلكتروني في الكويت، قائلاً: هناك نمو كبير وواضح في هذا القطاع، حيث يظهر ذلك من خلال معدلات النمو التدريجية من عام لآخر منذ انطلاق خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في 2004 وحتى

5 نصائح لتسوق إلكتروني آمن

- 1- جبهة الشراء
اجمع أكبر قدر من المعلومات عن التاجر أو الشركة التي ستشتري منها قبل اتمام عملية الشراء، وإن لم تكن على معرفة بمحلات التجزئة فيجب إجراء بحث للتعرف عن التاجر وملاحظات التعاملين معه لتكون انطباعاً عن سمعته وموثوقيته.
- 2- الخصوصية
لا تصرح بمعلوماتك الشخصية إلا إذا كنت تعرف الجهة التي ستسلم هذه المعلومات ولماذا تطلبها وكيفيه
- 3- كلمة المرور
استخدامها.
- 4- حفظ السجلات
اطبع كل المعلومات المتعلقة بسجلات الشراء، بما فيها وصفات المنتجات، ومعلومات التوصيل، وسياسة الخصوصية، والضمان وأي ملاحظات أخرى أرسلها لك البائع.
- 5- المحافظ الرقمية
يجب استخدام المحافظ الرقمية الآمنة مثل ماسترباس التي أطلقتها ماستركارد مع ستاندر بنك، حيث تمتلك محفظة ماسترباس الرقمية من تخزين كل المعلومات الخاصة ببطاقات الائتمان أو الخصم المباشر من ماستركارد أو غيرها من العلامات التجارية، وأيضاً عنوان توصيل المنتجات في مكان واحد وآمن، وهذا يعني تجنب عناء إعادة إدخال هذه المعلومات مع كل عملية شراء جديدة.

الحجوزات الإلكترونية تستحوذ على 30% من سوق السياحة والسفر



مكتب للسياحة والسفر. وأشار إلى أن الحجوزات الإلكترونية عبر التطبيقات والمواقع المنتشرة المحلية والعالمية أثرت على مردود شركات السياحة ونسبياً وليس كلياً ما زالت مكاتب السياحة تملك مميزات لا تتمتع بها المواقع الإلكترونية، كاشفاً عن أن الحجوزات الإلكترونية لتذاكر الطيران والفنادق تمثل نحو 30% من إجمالي حجوزات التذاكر والفنادق عموماً على المستوى المحلي، ولكنها من الممكن أن تتعدى نسبة الـ 50% إذا ما تم رصدتها على المستوى العالمي.

استقطاب كبير
وفي المقابل، يرى مدير العمليات بموقع «Citybookers.com» للحجوزات السفر الإلكترونية لتذاكر السفر والفنادق تتميز باستقطاب شريحة كبرى من الشباب، وذلك لتميزها بالسرعة في البحث عن الوجهات التي تشمل عروضاً وذلك عن طريق ميزة البحث الأوتوماتيكي. وأضاف حسني أنه يمكن أيضاً للعميل إلغاء الحجز مجاناً خلال 24 ساعة، بالإضافة إلى أن الموقع يرشد العميل نحو العروض التي تتماشى مع ميزانيته وعدد المقاعد الشاغرة على مختلف خطوط الطيران، إضافة إلى تمكينه من أسعار أرخص بالنسبة لتذاكر الطيران التي في الغالب تكون بسعر التكلفة، متوقفاً أن حجم الحجوزات عبر الموقع قد يصل إلى نحو 50 ألف عملية حجز في العام الواحد.

وأشار الخبيزي إلى أن المسافر المتعامل مع المواقع الإلكترونية غير المرتبطة بوكالات السياحة والسفر يكون عامل الأمان لديه مدموماً، حيث لا يمكنه اللجوء إلى شخص أو جهة رقابية إذا ما واجه أي مشكلة خلال إقامته، لافتاً إلى أن المواقع المحلية أكثر ضماناً وأماناً وحرفية عن غيرها، وذلك لوجود عدة جهات رقابية من شأنها أن تحمي حقوق المسافر كوزارة التجارة وغيرها، موضحاً أن المواقع المحلية بالرغم من قلة عددها فهي أكثر كفاءة مقارنة بالعالمية وتنافس بقوة من حيث الأسعار.

فئة الشباب
من جانبه، أشار مدير عام شركة مباشر للسياحة والسفر أحمد الحمزاوي إلى أن فئة الشباب هم الأكثر نشاطاً على الحجوزات عبر تطبيقات خدمات السياحة والسفر، وذلك باعتبارهم الأكثر استخداماً للتكنولوجيا، مشيراً إلى أن ما يوفره مكتب السياحة والسفر مقارنة بالخدمات المطروحة عبر الأجهزة الذكية المتنقلة هو منح الثقة أكثر للعميل عند مواجهته لأي مشكلة سواء في تغيير موعد الحجز أو الإلغاء.

يبدو أن ظاهرة التسوق الإلكتروني لم تتوقف عند شراء المنتجات عبر الإنترنت فقط، ولكنها امتدت أيضاً إلى حجز تذاكر الطيران والفنادق للمسافرين بدلاً من الذهاب إلى مكاتب الحجز التقليدية، حيث يسهل هذا الجزء من التسوق الإلكتروني على المسافرين حجز موعد سفرهم بكل سهولة وكذلك متابعة حجز الرحلة حتى موعد الإقلاع، إذ تتيج بعض مواقع شركات الطيران للمسافرين إمكانية إنهاء إجراءات سفرهم قبل الذهاب للمطار من حجز المقعد واختيار الوجبة وغيرها من المميزات. وأيضاً يمكن للمسافر حجز الفندق الذي يرغب في الإقامة به في البلد المسافر إليه قبل السفر وذلك عن طريق الدخول على مواقع حجز الفنادق، حيث تمكنهم من الدخول إلى صفحة الفندق على الموقع ومعرفة جميع تفاصيل الحجز والأسعار ونظام الإقامة في الفندق ومحتويات الغرفة وغيرها من وسائل الترفيه التي دائماً ما يبحث عنها النزيل في كل فندق.

الإقبال على مكاتب السفر
وعلى الرغم من هذه المميزات العديدة لحجز تذاكر السفر والفنادق عبر الإنترنت، إلا أن المدير العام لشركة «سفرجات الغانم» زيد الخبيزي يرى أن مكاتب السفر التقليدية والحوارات المباشرة ما زالت تحظى بإقبال جيد إلى الآن وبصورة تتفوق على الحجوزات الإلكترونية بحكم العلاقة التي تنشأ بين موظف وكالة السياحة والسفر والعميل.

«مباشر»: الشباب هم الأكثر نشاطاً على الحجوزات عبر المواقع الإلكترونية
«سفرجات الغانم»: المكاتب التقليدية تحظى بالإقبال.. فهي أكثر أماناً للعميل