

تجارة

مظهرها الحديث حاجة هامة للأفراد والشركات على حد سواء للاندماج مع روح العصر والأطر الجديدة التي بدأت تتجذر في البنيان التجاري والتي ستحدد معالمه المستقبلية. Makhsoom تجربة لبنانية ناجحة تظهر أن المجتمع اللبناني بدأ يتقبل هذه المفاهيم التجارية الحديثة ويزداد شغفاً بها نظراً إلى فوائدها الكبيرة

تشهد التجارة الإلكترونية والتسوق الإلكتروني أهمية متزايدة في ظل التطور التقني الحاصل على جميع المستويات وتحول الإنترنت من وسيلة للتواصل ومصدر للمعلومات إلى أداة ربحية ومنتجة ساهمت في عصرة مفاهيم التجارة التقليدية. وفي وقت تخلع التجارة رداءها القديم، أصبح الناقل مع

# Makhsoom

## نجاح لبناني في التجارة الإلكترونية

### رضا صوايا

يملك لبنان كل المقومات للعب دور رائد وطني في مجال التجارة الإلكترونية. ويظهر تقرير صادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتطور حول اقتصاد المعلومات 2016 أن لبنان حل في المرتبة 48 عالمياً، متقدماً ثلاث مراتب عن تصنيف عام 2014 حين حل في المرتبة 51، بين البلدان الأفضل تجهيزاً لتطور التجارة الإلكترونية. وما قصة موقع Makhsoom إلا دليل على تمتد الثقافة الإلكترونية إلى ميدان التجارة والتسوق في لبنان.

### تجربة بأسعار أقل

Makhsoom موقع إلكتروني يقدم عروضاً متنوعة من المطاعم والفنادق والمنتجات السياحية الصيفية والشتوية، والمحلات المختصة بالعناية بالصحة والجمال، وصولاً إلى المنتجات المنزلية والعب الأطفال والإلكترونيات والكتب والعبور والأزياء ومعدات السيارات وغيرها.

يلعب الموقع دور الوسيط بين الشركات والمؤسسات التي تقدم العروض والزبائن، ما يجعل من العلاقة مثلثة الأضلاع. أهمية الموقع وما يقدمه للزبائن لا لبس فيها كونه يتيح لهم الاستفادة من باقة متنوعة من العروض والخدمات بحسومات مغرية وخيالية في بعض الأحيان قد

تتخطى حدود 90%. إلا أن للموقع جاذبية كبيرة للشركات والمؤسسات كونه يتيح لها الخروج من النمط التقليدي للإعلانات لاستقطاب الزبائن، من خلال تشجيعهم على تجربة المنتج أو الخدمة بأسعار أقل بدل الاكتفاء بمشاهدة أو قراءة إعلان متلفز أو مكتوب. التجربة هي الأساس إذاً والمعيار.

اللافت أن الموقع لا يقوم على مبدأ لعب دور الوسيط الحياضي الذي يكتفي بقبول أي عرض وإعلان مقابل بدل مادي، ويشرك الشريك المؤسس والمدير التنفيذي في الموقع أنطون أبو زيد أن القيمتين على الموقع ملتزمون بمعايير معينة يفترض توافرها لقبول الإعلان. لذلك يقوم



تتخطى بعض الحسومات على الموقع نسبة 90%



أفراد مختصون في الموقع بمعاينة الشركة وتفقد المنتجات والإطلاع على الخدمات للتأكد إن كانت جديرة بالعرض وتلائم الزبائن وتوقعاتهم. ومن الأساسيات في التعااطي وفقاً

لأبو زيد "أننا نشترط على المعلن معاملة الزبائن الذين اشتروا العرض من على الموقع أسوة بباقي الزبائن من دون أي تمييز أو تفضيلية".

### تجارة وتلقيف

الموقع يقوم على أساس التجارة الإلكترونية حيث يتم الدفع من خلال بطاقة الائتمان Credit Card أو بطاقة الدفع الفوري Debit Card. وللمتخوفين من التعامل الإلكتروني، يطمئن أبو زيد إلى أن الموقع يوفر عدة حلول للزبائن منها Delivery إلى أي بقعة من لبنان حيث يتم الدفع عند الاستلام ومقابل بدل بسيط يقدر بحوالي 3 دولارات، إلا في الحالات الاستثنائية في حال كانت الطلبية بحجم غسالة مثلاً، أو من خلال زيارة الزبون مكاتب الشركة والدفع مباشرة هناك أو الدفع من خلال مصرف.

وكون التجارة الإلكترونية هي الركيزة الأساسية للموقع ونظراً إلى أن مستقبل التجارة الحديث يتجه أكثر فأكثر لأن يكون إلكترونياً، فإن القيمتين على الموقع حريصون على تشجيع الناس على التعااطي الإلكتروني، لذلك يدعون كل مرتاب إلى زيارة الشركة لإطلاعهم على إجراءات الحماية وتشرح كيفية العمل.

نجاح الموقع منذ إنطلاقه وأواخر عام 2010 تبيّن الأعداد المتزايدة من مستخدمي الموقع الذين يتخطون عشرات

الآلاف، الأمر الذي لا يثير الاستغراب إذا علمنا أن الزبون قادر على توفير مبالغ طائلة على محفظته تقارب بشكل إجمالي نصف نفقاته.

التعااطي بين الموقع والشركات والمؤسسات الراغبة يتم بطريقتين، إما أن يبادر الموقع إلى التواصل مع بعض الشركات والمؤسسات لعرض التعاون أو أن هذه الأخيرة هي من يتواصل مع الموقع. وفي كلا الحالتين فإن المسؤولين في الموقع يقومون بمعاينة الشركة. المهم في الموضوع والسذي يبين مدى حرص الموقع على خدمة زبائنه بأفضل الوسائل ومنحهم تجربة مميزة هو أنه في حال حصول الشركة أو المؤسسة التي

تعرض المنتج أو الخدمة على تقييم سلبي بنسبة 3% من قبل الزبائن فإننا نوقف التعاون والتعامل مع المعلن على ما يقول المدير التنفيذي أنطون أبو زيد.

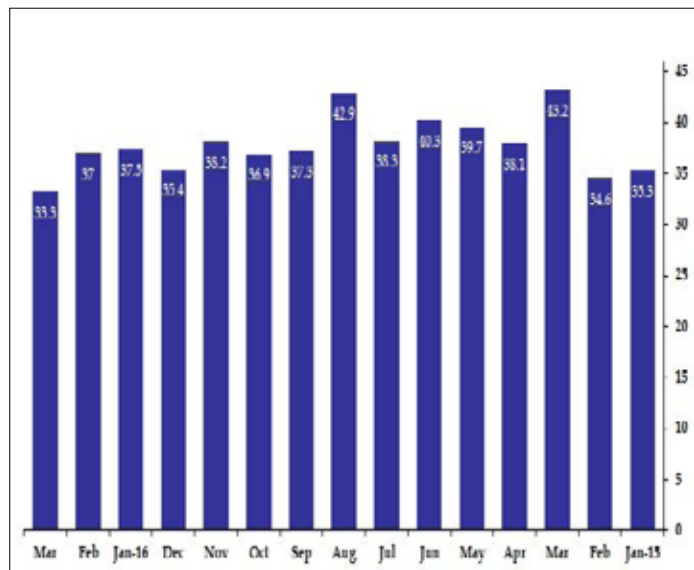
### أرباح... واستثمار اجتماعي

يشير أبو زيد إلى أن الموقع بدأ بتمويل ذاتي من الشركاء وبعد أربعة أشهر فقط كان يمول نفسه بنفسه موفراً اكتفاء ذاتياً. أما كيفية تحقيقه للأرباح فتستند إلى حصوله على عمولة من المعلن مقابل كل زبون، وليس على سعر محدد للإعلان. ويعتمد القيمون على الموقع إلى استثمار الأرباح بشكل عملي يضمن

مؤشر

# 71% من اللبنانيين يتوقعون تدهور وضعهم المالي

مؤشر ثقة المستهلك على أساس شهري



إجابات المستهلكين اللبنانيين عن أسئلة المسح الذي يركّز عليه المؤشر، إذ رأى 77,3% من المواطنين الذين شملهم المسح أن وضعهم المالي الحالي "أسوأ" مما كان عليه قبل ستة أشهر، في حين ذكر 19,2% من المستطلعين أن وضعهم المالي بقي على حاله. في المقابل، اعتبر 3,5% فقط من اللبنانيين الذين شملهم المسح في الفصل الأول من العام 2016 أن وضعهم المالي "أفضل" مما كان عليه في الأشهر الستة السابقة، وهي

إلى ذلك، بلغ معدل المؤشر الفرعي لبنك بيلوس والجامعة الأميركية للفصل الأول من 2016 وتراجع بنسبة 0,4% عن الفصل السابق، في حين بلغ معدل المؤشر الفرعي لبنك بيلوس والجامعة الأميركية للتوقعات المستقبلية 37,9 نقطة وانخفض بنسبة 3,9% عن الفصل الرابع من العام 2015. كما ظهر التدهور في نتائج المؤشر في الفصل الأول من 2016 من خلال

بيّنت نتائج مؤشر بنك بيلوس والجامعة الأميركية في بيروت لثقة المستهلك في لبنان للفصل الأول من 2016 تحسناً بنسبة 5,7% في كانون الثاني، وتراجع بنسبة 1,3% في شباط و10% في آذار 2016، ما يشكل أكبر نسبة تراجع شهري منذ أيلول 2015. وبلغ معدل المؤشر الشهري 35,9 نقطة في الفصل الأول من العام، أي تراجع نسبته 2,6% عن 36,9 نقطة في الفصل الرابع من العام 2015.