

## «توصية لدعم وتعزيز قطاع التجزئة في الإمارات ما بعد «كورونا 25»



دبي: «الخليج»

أوصى تقرير جديد صادر عن مركز أبحاث رفيع المستوى في مجال تجارة التجزئة باعتماد 25 إجراء لمساعدة قطاع (التجزئة ومراكز التسوق في دولة الإمارات على تجاوز تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

أطلق مركز أبحاث تجارة التجزئة ومراكز التسوق في الإمارات تقريراً بعنوان «المرونة في تجار التجزئة ومراكز التسوق» - يسلط الضوء على التحديات التي تواجه قطاع تجارة التجزئة في الإمارات، ويقترح 25 توصية لقطاع أكثر استدامة، تتضمن إجراءات لزيادة التعاون بين تجار التجزئة وأصحاب مراكز التسوق، وتسريع التحول الرقمي لقطاع التجزئة، وسن التشريعات للمساعدة في حماية الشركات والموظفين من الاضطرابات المستقبلية.

ويعتبر مركز أبحاث تجارة التجزئة ومراكز التسوق في الإمارات مجموعة متخصصة تضم جهات رئيسية رائدة من مختلف قطاعات تجارة التجزئة ومراكز التسوق في دولة الإمارات، نجح في جمعها معاً بنك المشرق ومجلة «ميد» المتخصصة في اقتصادات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ويهدف مركز الأبحاث لتقييم التحديات في قطاع التجزئة في

الإمارات العربية المتحدة، وأبرزها جائحة كوفيد-19، والتوصية بالإجراءات اللازمة للتغلب عليها.

وأوصى التقرير باعتماد 25 إجراءً لدعم تجار التجزئة وأصحاب ومشغلي مراكز التسوق في دولة الإمارات في مرحلة ما بعد كورونا، بما يؤدي إلى بناء قطاع أكثر مرونة وقدرةً على تحمل الصدمات المستقبلية بشكل أفضل.

ويُظهر التقرير أن تجار التجزئة كانوا يواجهون صعوبات جمة بالفعل قبل جائحة كوفيد-19، بسبب زيادة الإقبال على التسوق الإلكتروني وتجاوز فائض المعروض لسعة مراكز التسوق. وأدت إجراءات الإغلاق بعد انتشار الجائحة إلى تفاقم الأعباء الحالية، ووقف تدفقات الإيرادات في حين استمرت النفقات التشغيلية.

واستجابةً لذلك، تم إنشاء مركز الأبحاث المتخصص لتحديد الإجراءات التي يمكن أن تتخذها صناعة التجزئة للمضي قدماً للخروج بشكل أقوى من الأزمة الحالية. وتتناول التوصيات التي حددها مركز الأبحاث خمسة أسئلة رئيسية حول التعاون، وفرص النمو، والابتكار، ورفاهية العملاء والموظفين، والصدمات المستقبلية.

وقال جويل د. فان دوسن، رئيس مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار لدى بنك المشرق: «شكّل قطاع التجزئة ضمن استراتيجية التنوع الاقتصادي لدولة الإمارات، أحد العوامل الداعمة لرؤية الإمارات لتقليص اعتمادها على النفط. وفي حين أن جائحة كوفيد-19 كشفت عن نقاط ضعف في القطاع وفرضت تحديات جديدة، لكن لا تزال هناك قيمة هائلة وإمكانيات تنتظر استغلالها من قبل الأطراف التي تستعد بشكل جيد لمواجهة التحدي. ويقدم التقرير رؤى وتوصيات تعتبر بمثابة تذكير في الوقت المناسب لصناعة التجزئة للتعاون وإعادة التفكير في النموذج الحالي. ولن يتمكن قطاع التجزئة من ترسيخ مكانته على المدى الطويل إلا من خلال إحداث تحول دائم في الطريقة التي تتم بها الأعمال التجارية».

بدوره، قال ريتشارد طومسون، مدير التحرير في مجلة «ميد»: «ساعدت العروض عالمية المستوى في سوق التجزئة على تعزيز مكانة الإمارات كوجهة جذابة للمتسوقين وتجار التجزئة على حد سواء. ويشدد التقرير على أنه ما لم يتم اتخاذ إجراءات تعاونية من قبل أصحاب المصلحة الرئيسيين في صناعة التجزئة لتسريع التغيير الإيجابي، فإن الحفاظ على مكانة الإمارات قد يكون صعباً نظراً للتحديات الهائلة الناجمة عن انتشار التسوق الإلكتروني في ظل جائحة كوفيد-19، من بين تحديات أخرى. وتحدد التوصيات التي اقترحها مركز الأبحاث المتخصص في قطاع التجزئة في «دولة الإمارات مساراً واضحاً ليسلكه قطاع التجزئة بينما يمضي قدماً لبناء نظام صديق للبيئة يتمتع بمرونة أكبر».

ومن بين العديد من فرص التطوير التي حددها التقرير، تبرز أربع قضايا رئيسية:

أولاً: هناك حاجة لتعزيز التعاون بين تجار التجزئة ومالكي العقارات. ومن خلال التخلي عن نهج المعاملات الحالي - الذي تتحكم به قاعدة الأرباح والخسائر إلى حد كبير - والتحول نحو نموذج الشراكة، يمكن للطرفين الاستفادة من علاقة أكثر شمولية وداعمة بشكل متبادل تركز على تواصل متين. ويوصي التقرير بمجالات التعاون بين تجار التجزئة ومالكي العقارات، بما في ذلك المشاريع المشتركة وإدخال تحسينات على مسيرة المستهلك، والتسويق ومشاركة البيانات.

القضية الثانية البارزة هي الحاجة إلى صوت مشترك لتمثيل مصالح قطاع التجزئة في الإمارات لدى الحكومة. ويعتبر مركز الأبحاث المتخصص في قطاع التجزئة في الإمارات أحد مظاهر هذا الصوت المشترك، لكن يجب أن ترافقه أيضاً هيئات أخرى، مثل هيئة صناعية تجتمع دورياً لمناقشة القضايا الشائكة، وإنشاء منتدى لقطاع التجزئة هدفه دعم المزيد من التواصل المفتوح بين تجار التجزئة ومالكي العقارات والقطاع العام. ويجب أن يدرس قطاع التجزئة تطوير نموذج فعال يقدم رؤية موحدة لحكومة الإمارات العربية المتحدة.

ثالثاً: ضرورة أن يقوم قطاع التجزئة برقمنة جميع جوانب سلسلة القيمة، ودمج الابتكار عبر إدارة سلسلة التوريد، ومبيعات العملاء والتسليم النهائي. وتحتاج الحكومة وصناعة التجزئة إلى توحيد الجهود حيال المبادرات التي تستخدم التكنولوجيا من بداية سلسلة القيمة حتى نهايتها، بدءاً من طريقة تصنيع المنتجات والخدمات وشرائها، وحتى البيع والتسليم، من أجل تحسين الكفاءة وتقليل النفقات. وتوضح الدراسة أيضاً أنه نظراً لتخلف البنية التحتية لقطاع التجزئة في الإمارات عن مثيلاتها في الصين والولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، فإن الجهات المختصة بتقديم المزيد من المعايير للحد الأدنى من متطلبات التكنولوجيا لتيسير نشر التكنولوجيا الذكية والأتمتة من أجل تحسين الكفاءة

رابعاً، ينبغي سنّ المزيد من التشريعات الرسمية للمساعدة في حماية الأعمال التجارية والموظفين من الاضطرابات المستقبلية. وعلى سبيل المثال، يجب أن يُلزم قانون جديد تجار التجزئة بتخصيص جزء من إيراداتهم كاحتياطي نقدي. بالإضافة إلى ذلك، يجب إعادة صياغة بوالص التأمين بحيث تغطي الإيرادات المهدورة جراء الأوبئة. وقد يصبح هذا ضرورة قريباً، على الرغم من كونه مكلفاً، في ضوء العديد من موجات تفشي الأوبئة الكبيرة في الفترة الأخيرة، مثل «سارس»، و«ميرس»، والآن «كوفيد-19».

وتشدد التوصيات على الحاجة إلى مزيد من العلاقات التعاونية بين تجار التجزئة ومالكي العقارات والحكومة لمساعدة القطاع على بناء المرونة والتغلب على تداعيات الأزمة الحالية. وعلى المدى الطويل، سيستمر التعاون في كونه عاملاً رئيسياً يتيح لتجار التجزئة اغتنام الفرص الكبيرة في القطاع

وأطلق بنك المشرق ومجلة «ميد» مركز الأبحاث المتخصص بقطاع التجزئة في الإمارات العربية المتحدة خلال عام 2020. ويجمع المركز البحثي ممثلي القطاع الرئيسيين، بمن فيهم تجار التجزئة ومقدمي خدمات الترفيه ومراكز التسوق والشركات الاستشارية وشركات الخدمات المالية، بهدف تقديم توصيات استراتيجية لقطاع تجزئة أكثر استدامة وتنافسية في الإمارات العربية المتحدة