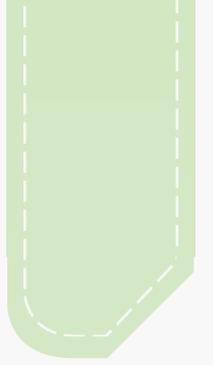


# دراسة حالة منشأة لافرينا



دراسة حالة منشأة  
لافرينا



نبذة عن المنشأة



قطاع المطاعم



## قطاع المطاعم

بشكل عام يُعتبر قطاع المطاعم في المملكة العربية السعودية من القطاعات المهمة والمزدهرة، كما يتميز هذا القطاع بتنوعه وحجمه الكبير، ليصبح واحدًا من أهم أعمدة الاقتصاد، ويشكل آمالًا مبشرة للمستثمرين فيه.

بحسب تقرير أطلس الأعمال التابع للهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة فإن عدد المنشآت يبلغ أكثر من 52 ألف منشأة.

وغالبيتها تقع في مناطق متنوعة من المملكة، ولكن تكثر في منطقة مكة المكرمة بواقع 25%، تليها منطقتي الرياض والشرقية.

كما يشهد سوق خدمات الأطفمة والمشروبات في المملكة تطورًا كبيرًا ويُتوقع أن يستمرّ ذلك النّمّو لسنوات عديدة في المستقبل. حيث تشكل مطاعم الوجبات السريعة 35.6% من إجمالي السوق السعودي للمطاعم والمقاهي، ومن المتوقع أن يشهد الطلب عليها نموًا سنويًا خلال الأعوام المقبلة وفقًا للإحصائيات. وبحسب التقديرات فإن هذا السوق مازال قادرًا على احتضان المزيد من المطاعم المحليّة المتميزة.



# نبذة عن المنشأة

تعكس مأكولات الشعوب تاريخها وتقاليدها، وتوفر للمتذوقين فرصة لاكتشاف عوالم جديدة من خلال الطعام. ومع اتساع دائرة التنوع وزيادة اهتمام الناس بتجربة المأكولات المحلية في مختلف الثقافات.

نجد في هذا السياق، لافرينا منشأة سعودية تأسس أول فرع لها عام 2021م، حيث تعتبر لافرينا منشأة مختصة في بيتزا نابولي (نابوليتانا بيتزا) نسبة إلى المدينة الإيطالية الشهيرة نابولي. وفي هذه المنشأة يتم العمل على البيتزا الإيطالية وفق الضوابط والأصول وذلك بشهادات معتمدة.

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض رحلة المنشأة منذ تأسيسها وحتى تحقيق أهدافها، ومعالجة التحديات التي واجهتها وكيف تجاوزتها ببراعة، والتأثير الإيجابي الذي أحدثته في مجتمعها وفي قطاع صناعة المأكولات بشكل عام.

LA FARINA | 48  
NAPOLETANA PIZZA

# ميزة تجربة العميل في قطاع المطاعم

تجربة العميل وضمان تجربة إيجابية للعميل عامل مهم للنمو المستمر في قطاع المطاعم وفي أي نشاط تجاري آخر. وهنا بعض الأسباب التي تجعل تجربة العميل مهمة بشكل خاص في قطاع المطاعم.



## التصميم والعرض

المطعم ليس وجبة فقط، بل هو أيضًا خدمة وتجربة ومغامرة يخوضها العميل، فيجب الاهتمام برائحة المكان وتنسيق الألوان واعتماد الإضاءة الاستراتيجية التي تعزز المظهر العام للمكان وتعزز تجربة العميل.

## خدمة العملاء

الموظفين هم الواجهة الأولى لأي مشروع، فيجب الحرص على جودة خدمة العملاء من خلال فريق الخدمة المدرب جيدًا، والمستعد دائمًا لتلبية احتياجات العملاء بأفضل طريقة ممكنة.



## جودة المنتج

تقديم منتجات لذيذة وعالية الجودة تعد محور أساسي في تجربة العميل نظرًا لارتفاع الوعي لدى العملاء، وعند تلبية توقعاتهم يجعل منهم عملاء دائمين.



# أهمية تجربة العميل في قطاع المطاعم

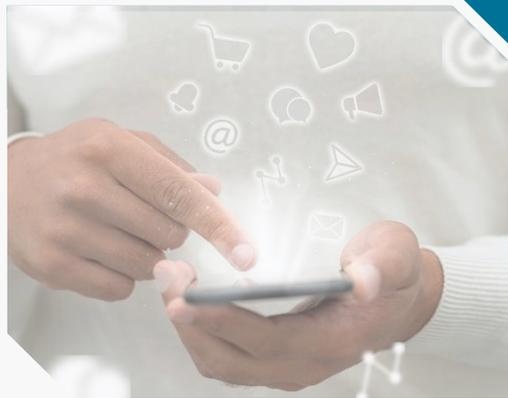


## الثقة والسمعة

تعتبر سمعة المطعم والتقييمات التي يتلقاها أحد العوامل الحاسمة في نجاحه، فإهتمام بتجربة العميل يساهم في كسب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين.

## التفاعل عبر الوسائل الاجتماعية

استخدام منصات التواصل الاجتماعي بنشر محتوى جذاب ومتنوع يعكس هوية المطعم ويستهدف الجمهور المناسب ويعزز لديهم الانتماء للعلامة التجارية.



## تخصيص المنتجات

ينبغي أن يوفر المطعم خيارات متنوعة من الطعام لتناسب احتياجات العملاء المختلفة مثل الوجبات قليلة السعرات والوجبات النباتية.



# دراسة حالة منشأة لافرينا



## المشاكل أو التحديات

تحدي في التوسع لخدمة زبائن أكثر ومناطق ذات حيوية أكبر، واستقطاب كفاءات ذات جودة عالية، وتطوير المنتجات.

## معلومات عن الحالة

المنشأة مختصة في تقديم النابوليتانا بيتزا، حيث تم البحث عن المنشأة لمعرفة التحديات وأحدث التطورات.



## الخلفية

بدأ صاحب مطعم لافرينا مسيرته من فناء المنزل بتجارب مستمرة لصنع البيتزا على الطريقة النابولية الأصلية مع الأهل والأصدقاء ما بين فشل ونجاح.

# دراسة حالة منشأة لافرينا

## ما يُستفاد من المنشأة

1- أن الاستعانة بأصحاب الخبرة مهما بلغت الخبرة لها فائدة تعود على المنشأة بشكل أكبر.

2- استمرارية التجربة لإتقان العمل مهم جدًا في تأسيس المعرفة والخبرة لدى صاحبها.



## النتائج

انطلق أول فروع لافرينا في نوفمبر 2021م وفي أقل من شهر حققوا أهداف المبيعات الخاصة بهم.

## الحلول أو التدخلات

استعان بمدرّب معتمد لتدريب العاملين معه على إعداد النابوليتانا بيتزا، وبدأ البحث عن الموردين المعتمدين لاستيراد الموارد الأولية المعتمدة من مصادرها، والأفران المختصة للحصول على نتائج مثالية.



# ممكّنات قطاع المطاعم

منشآت  
monsha'at  
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority



هيئة فنون الطهي  
Culinary Arts Commission



# الأدلة والأدوات المساعدة

## وصف خدمة الأدلة والأدوات المساعدة

خدمة إلكترونية تهدف لدعم رواد الأعمال وملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمهتمين في مجال الأعمال عن طريق إثرائهم بالمعرفة اللازمة من خلال توفير أدلة إلكترونية وكتيبات ونماذج تحتوي على أفضل الممارسات والمعلومات القابلة للتطبيق والتي تساعد على تطوير الأعمال واستدامتها.

## أهداف الخدمة

- توفير أدوات تخطيط الأعمال عن طريق وثائق استرشادية تساعد على ترتيب وتبويب المعلومات مثل دراسة الجدوى وخطة العمل.
- توفير مصادر تساعد على رفع جاهزية المنشآت لدراسة الأسواق والقطاعات والتعريف بفرص النمو.
- إتاحة المعلومات والإرشادات الموجهة لمجتمع الأعمال التي تقدمها منشآت والجهات الحكومية والخاصة الأخرى.

## أبرز ما تقدم الخدمة

### الأدلة والكتيبات

هي محتويات مكتوبة بلغة سهلة وتشمل انفوجرافيك ورسومات توضيحية تهدف إلى التعريف بوظائف الأعمال أو أفضل الممارسات.

### النماذج والأدوات

وثائق استرشادية تساعد على ترتيب وتبويب المعلومات وتحتوي على خانات وإرشادات لتعبئتها واستخدامها.

### الروابط

روابط للجهات الحكومية والخاصة التي تحتوي معلومات وإرشادات وخدمات تفيد رواد الأعمال وملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة.



منشآت  
monsha'at  
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority