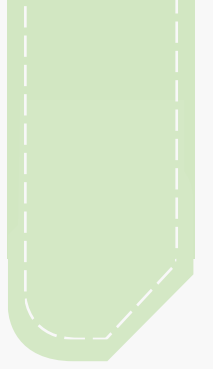


دراسة حالة منشأة نوستيمو



دراسة حالة منشأة
نوستيمو



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 آملًا 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 يستمر ذلك النمو لسنوات عديدة في المستقبل. حيث تشكل مطاعم الوجبات السريعة 35.6% من إجمالي السوق السعودي للمطاعم والمقاهي وتمثل وجبة "البرجر" الحصة الكبرى من بين قائمة الوجبات المقدمة عبر مطاعم الوجبات السريعة بحصة 38% والتي تمثل نحو 6 مليار ريال. 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

يتلقى قطاع صناعة الأغذية والمطاعم في المملكة العربية السعودية نموًا وانتشارًا، وذلك انطلاقًا من الرغبة في تغيير ظروف الحياة الروتينية ومواكبةً لرتم الحياة السريع، وأيضًا كونها إحدى وسائل التسلية والترفيه للعائلة. وفي ظل المنافسة الشديدة يكمن التحدي على المنشآت في جعل علامتهم علامة فارقة في هذا القطاع.

وانطلاقًا من الشغف وحب التميز بدأ نوستيمو وهو مطعم سعودي قام بتطوير نكهة فريدة وطعم عالي الجودة بأسعار في متناول اليد حتى يكون الوجهة الأولى لعشاق البرجر كما يسعى إلى تحقيق هدفه بأن يكون واحد من أفضل سلاسل مطاعم البرجر في المملكة.

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



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.

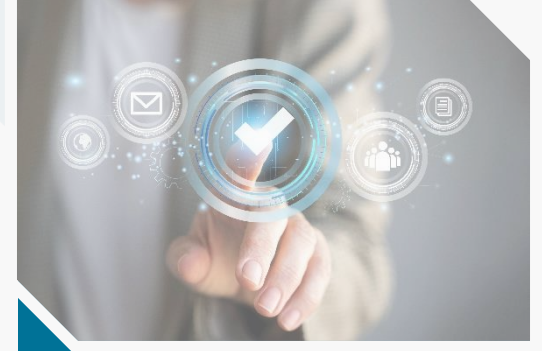


التصميم والعرض

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.

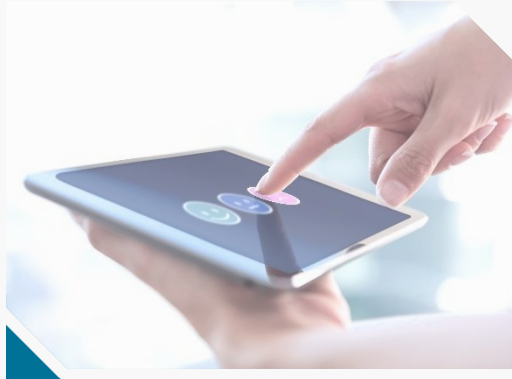


جودة المنتج

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

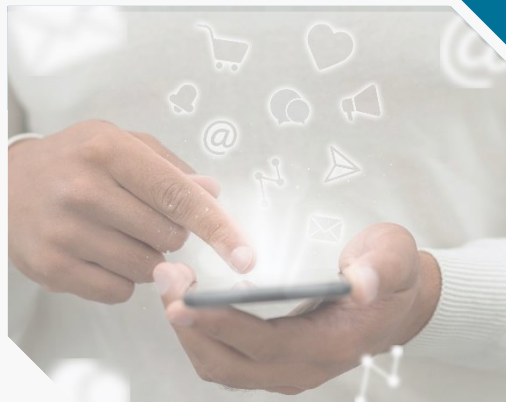


الثقة والسمعة

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.



أهمية تجربة العميل في قطاع المطاعم

القيمة والسعر

يجب أن يكون سعر الوجبات معقولًا ومنتاسبًا مع الحفاظ على جودة الطعام والخدمة المقدمة، حيث يتوقع العملاء الحصول على قيمة جيدة مقابل المال الذي ينفقونه.



الخدمة المجتمعية

شعور العملاء بدورك الإيجابي في المجتمع من أهم الانطباعات التي يمكن أن تتركها لديهم وتعزز من ولائهم وذلك من خلال التعاون مع المنظمات المحلية والمؤسسات غير الربحية، مثل جمعيات التوعية بسرطان الثدي.

دراسة حالة منشأة نوستيمو

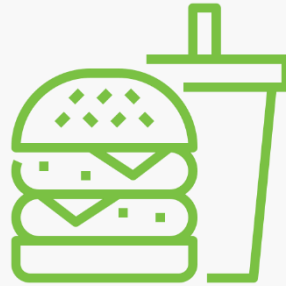


المشاكل أو التحديات

تحدي إبراز علامتهم التجارية في ظل المنافسة الشديدة في القطاع، والتوسع للوصول إلى أكبر عدد من العملاء في منطقة الرياض.

معلومات عن الحالة

مطعم متخصص في تقديم أنواع البرجر المختلفة، وخيارات متنوعة من المقبلات بأسعار مناسبة وجودة عالية.



الخلفية

نوستيمو حلم رجل شغوف في عالم المطاعم حوله بمساعدة فريقه في عام 2020م إلى واقع ملموس. بعد التغلب على تحديات الجائحة (كورونا) والتحديات الأخرى.

دراسة حالة منشأة نوستيمو

مايستفاد من المنشأة

- بالإصرار والاستمرار في التطوير نجح نوستيمو في التوسع مع المحافظة على الجودة وكسب رضا العملاء.
- يعمل على أن يجعل علامته التجارية فارقة وفخر للصناعة السعودية.



النتائج

استمرارًا للنجاحات افتتحت مطاعم نوستيمو فرعها الثالث في مدينة الرياض، وأصبح علامة مميزة في قطاع الوجبات السريعة والبرجر.

الحلول أو التدخلات

تطوير وجبات عالية الجودة بأسعار مناسبة، والعمل على ملاحظات العملاء لضمان التحسين المستمر للحفاظ على عملائهم.



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 خانة 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