الهيئة الاتحادية
للتنافسية والإحصاء
FEDERAL COMPETITIVENESS
AND STATISTICS AUTHORITY

United Arab Emirates

التنافسية ... سياسات وممارسات

سوق دبي الحرة .. حيث يلتقي أكثر من ٥٠ مليون مسافر للتسوق كل عام

الإمارات تتبنى الريادة منهجاً وأسلوباً

العدد ٤ | ٢٠١٢

هيئة اتحادية | Federal Authority

WWW.FCSA.GOV.AE

سلسلة "التنافسية ... سياسات وممارسات"

تنشر الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء (FCSA) سلسلة «التنافسية ... سياسات وممارسات» بهدف رفع الوعي العام، وتحفيز النقاشات حول المجالات الرئيسية للقدرة التنافسية وأعمال السياسات الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

والهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء (FCSA) هي هيئة حكومية اتحادية تابعة لمجلس الوزراء في دولة الإمارات، تأسَّست بموجب المرسوم الرئاسي رقم ٦ لعام ٢٠١٥. وتتجسَّد مهمة الهيئة في تقوية وتعزيز البيانات الوطنية والقدرات التنافسية لدولة الإمارات العربية المتحدة. وتُعَدُّ الهيئة واحدةً من المصادر الحكومية الرسمية للإحصاءات الوطنية، وأيضًا إحدى الجهات الحكومية المختصة بالأمور التي تتعلق بالتنافسية الوطنية. وتهدف الهيئة إلى الارتقاء بأداء القدرة التنافسية العالمية في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال العمل مع الجهات المعنية على تحديد التحسينات والسياسات في مختلف القطاعات، ووضعها موضع التنفيذ.

الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء
FEDERAL COMPETITIVENESS AND STATISTICS AUTHORITY

© جميع الحقوق محفوظة للهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء ٢٠١٧

الهاتف: ٩٧١٤٦٠٨٠٠٠٠+
الفاكس: ٩٧١٤٣٢٧٣٥٣٥+
البريد الإلكتروني: info@fcsa.gov.ae
الموقع الإلكتروني: www.fcsa.gov.ae

هيئة اتحادية
Federal Authority

@FCSAUAE

ISBN 978-9948-10-073-7
الطبعة الأولى ٢٠١٢، الطبعة الثانية ٢٠١٧
دبي - دولة الإمارات العربية المتحدة

سوق دبي الحرة .. حيث يلتقي أكثر من 50 مليون مسافر للتسوق كل عام

افتتحت دائرة الطيران المدني بدبي سوق دبي الحرة في ديسمبر من عام ١٩٨٣ بهدف إبتكار مطار يحمل مواصفات عالمية عالية لتحقيق الريادة والإرتقاء بمكانة إمارة دبي بشكلٍ خاص ودولة الإمارات بشكلٍ عام. ومنذ تأسيسها، تمتعت سوق دبي الحرة بسنوات من النجاح والنمو والتطوير المتواصل لتصبح مؤسسة إماراتية رائدة ومنافسة عالمياً.

وبدعم من الخبرات الوطنية والعالمية، حققت سوق دبي الحرة أكبر نسبة مبيعات بين الأسواق الحرة في المطارات العالمية ووصلت إلى مستويات عالية من رضا العملاء لتقدر مبيعاتها بأكثر من ضعف المتوسط العالمي لكل متر مربع من المساحات التجارية التابعة للأسواق الحرة العالمية.

ويعود النجاح الباهر لسوق دبي الحرة إلى حِرص المؤسسة على تقديم أفضل معايير الخدمات، مُركزة جُلّ اهتمامها على العملاء وإنتهاج سياسة الإبداع والإبتكار في جميع الأقسام والبرامج والمبادرات. هذا بالإضافة إلى الريادة العالمية التي حققتها سوق دبي الحرة بتأثيرها الملموس على قطاع الطيران محلياً وإقليمياً وعالمياً. تقوم سوق دبي الحرة بدورٍ هام في إبراز وتعزيز هوية إمارة دبي كوجهة سياحية عالمية، كما تدعم شبكة من الشركاء التجاريين الوطنيين والعالميين وتساهم أيضاً في نمو حجم قطاع تجارة التجزئة في الأسواق الحرة العالمية والتي تبلغ قيمتها التقديرية بأكثر من ٤٦ مليار دولار أمريكي.

بدايات مبهرة

في عام ١٩٨٣ استلمت إدارة مطار أيرلندا القومي الحكومي (إير رياناتا)، طلباً من دائرة الطيران المدني بدبي وذلك لتطوير مفهوم الأسواق الحرة في دبي نظراً لأن إير رياناتا قامت بتأسيس أول منطقة أسواق حرة في مطار شانون في دبلن، أيرلندا في عام ١٩٤٧. وقد برز مطار شانون آنذاك كمركزاً للرحلات الجوية العابرة للمحيط الأطلسي. إلا أن مطار شانون بدأ بمواجهة عدة تحديات منها حركة الطيران الكثيفة وبالأخص بعد أن أصبحت الطائرات أكثر حداثة من الناحية الفنية من جهة، ونمو وتطور مراكز الطيران المنافسة في لندن وباريس بشكل سريع من جهة أخرى. وبالتالي، دفعت هذه التحديات وغيرها إلى الحاجة لمزيد من الأفكار الجديدة والمبتكرة للحفاظ على ريادة مطار شانون ومنها فكرة إنشاء أول سوق حرة بمبنى مطار شانون في شهر مايو ١٩٤٧.

الشكل ١: تصنيف أفضل الأسواق الحرة بالمطارات في العالم الصادر عن أسواق التجزئة للمسافرين لعام ٢٠١٠

١	مطار دبي الدولي	
٢	مطار إنشيون الدولي (سيول، كوريا)	
٣	مطار لندن هيثرو	
٤	مطار شانغي سنغافورة	
٥	مطار هونج كونج الدولي	
٦	مطار باريس شارل ديغول	
٧	مطار فرانكفورت	
٨	ميناء سفن تالينك / سيلجا فنلندا	
٩	مطار سوفارنابومي (مطار بانكوك الدولي الجديد)	
١٠	مطار شيبول بأمستردام	

المصدر : بحث الجيل، الرابطة العالمية للأسواق الحرة (TFWA)

كان المغفور له صاحب السمو الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم (رحمه الله) حاكم دبي في الفترة ١٩٥٨ - ١٩٩٠صاحب نظرة مستقبلية وكان يعمل على تطوير وتحويل مدينة دبي إلى منطقة تجارية وإقتصادية نشطة، وذلك بمشاركة فعالة من ابنه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، وزير الدفاع في ذلك الوقت (نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي حالياً) رعاه الله، اعتمد القائدان فكرة تطوير مطار دولي بمواصفات عالمية في إمارة دبي.

وقد اشتملت الفكرة آنذاك على إنشاء سوق حرة رائدة في دبي ومنطقة تسوق جاذبة وبإدارة وطنية وبمشاركة العديد من الكفاءات العالمية، غايتها الإسهام بزيادة نمو المسافرين عبر مطار دبي. وحدد القرار الرسمي لتأسيس سوق دبي الحرة منذ البداية ثلاثة أهداف استراتيجية رئيسية وهي:

١. إنشاء سوق مطار دولي بمعايير عالمية
٢. تطوير مدينة دبي بمشاركة المؤسسات الأخرى للمنافسة عالمياً وبناء مستقبل مبهر للأجيال القادمة
٣. دعم الإقتصاد الوطني.

وبدأ تنفيذ المشروع بإتفاقية مالية مع بنك دبي الوطني (الإمارات دبي الوطني حالياً) بلغت قيمتها ثلاثة ملايين درهم إماراتي أي ما يعادل حوالي ٨٠٠,٠٠٠ دولار أمريكي بضمان مالي من حكومة دبي لسداد التمويل.

لمحة من الماضي: إحدى منافذ بيع الإلكترونيات بمنطقة تجارة التجزئة في بدايات مطار دبي الدولي.

الصعود المذهل للريادة العالمية

الصعود المذهل للريادة العالمية

بعد إفتتاح سوق دبي الحرة في ٢٠ ديسمبر ١٩٨٣ تصاعدت وتيرة الأعمال وتجارة التجزئة لتصل ذروتها في عام ٢٠٠٨ ، حيث تصدرت سوق دبي الحرة في ذلك العام تجارة التجزئة ضمن مطارات العالم من حيث إجمالي حجم المبيعات. واستناداً الى بيانات عام ٢٠١١، وصلت مبيعات سوق دبي الحرة إلى ٥,٣٥ مليار درهم (١,٤٥٥ مليار دولار أمريكي)، أي مايعادل نسبة نمو تقدر بحوالي ١٦٪ عن العام السابق وحجم معاملات تقدر بحوالي ٦١,٠٠٠ معاملة يومياً. ونتج عن ذلك الأداء المبهر إدراج سوق دبي الحرة منذ عام ٢٠١٠ ضمن الأسواق الحرة التي تتجاوز مبيعاتها السنوية مبلغ مليار دولار أمريكي.

صورة حديثة: منافذ سوق دبي الحرة الحالية، مشهد لسوق دبي الحرة ضمن المبنى رقم ١ في مطار دبي الدولي

مؤسسة هدفها المنافسة العالمية

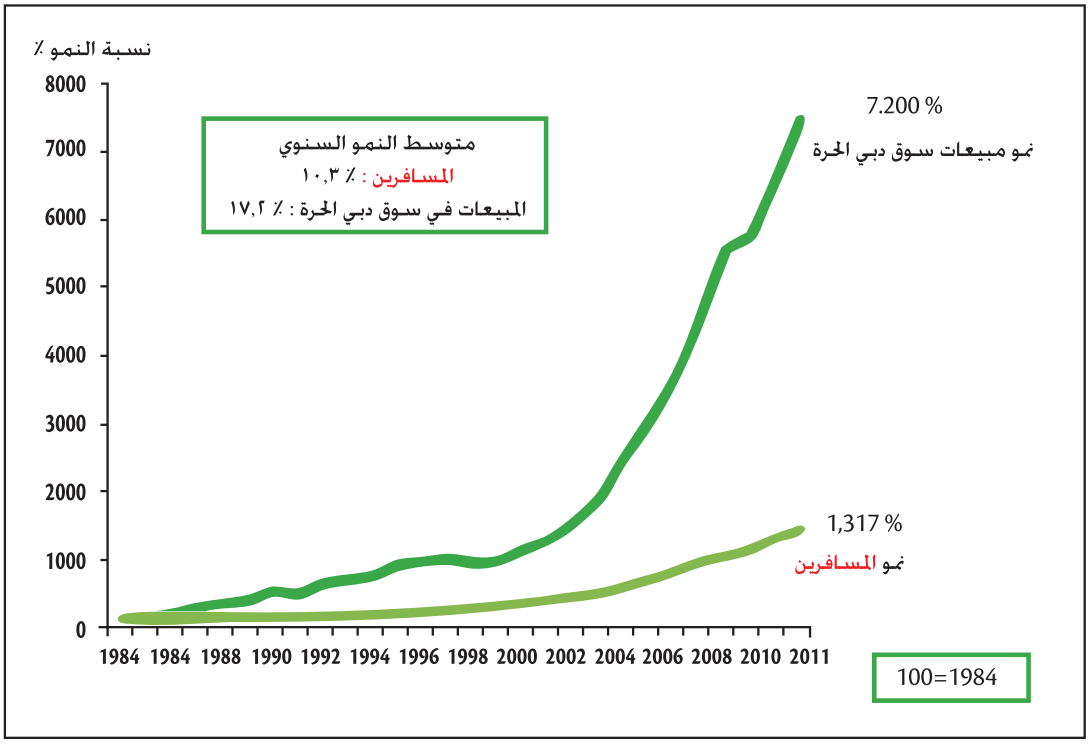
تحتوي سوق دبي الحرة اليوم على منافذ ومحلات تجزئة راقية، تقدم أحدث منتجاتها وخدماتها الرفيعة إلى المسافرين من جميع أنحاء العالم وسط أجواء ممتعة. وتم تصميم سوق دبي الحرة لتصبح في مصاف الأسواق الحرة العالمية، حيث تقوم بتشغيل وإدارة منطقة البيع بالتجزئة في مطار دبي الدولي التي تمتد على مساحة ١٨,٠٠٠ متر مربع وسيتم إضافة مساحة تقدر بأكثر من ٨,٠٠٠ متر مربع مع إفتتاح المبنى الجديد (الكونكورس A) لمبنى المسافرين رقم ٣ والذي من المتوقع إفتتاحه في الربع الأول من عام ٢٠١٣. ظلت سوق دبي الحرة ملتزمة برؤيتها طوال الفترة الماضية في تقديم خدمات تجارة التجزئة بمواصفات عالمية مع تعدد وتنوع المنتجات التي تقدمها للمسافرين بأعلى معايير الجودة بما يحقق تطلعات ورغبات العملاء والتركيز على نيل رضاهم مع المحافظة على تحقيق أكبر قيمة دخل ممكنة.

حققت سوق دبي الحرة نمواً مبهراً في المبيعات منذ بدء عملياتها حيث حققت حوالي ٢٠ مليون دولار في عام ١٩٨٤ ووصل حجم المبيعات إلى ١,٤٥٥ مليار دولار أمريكي في عام ٢٠١١ ، بمتوسط نمو سنوي قدره ١٧,٢ ٪ للفترة بأكملها. وقد تجاوز إرتفاع المبيعات في العديد من السنوات نسبة ٢٠ ٪. وفي عام ٢٠٠٨ بالتحديد، أصبحت عمليات السوق الحرة بمطار دبي هي الأضخم في العالم من حيث نسبة المبيعات وإجمالي الدخل.

سوق دبي الحرة تنافس الأسواق العالمية

هذا ولم تتميز سوق دبي الحرة بإرتفاع المبيعات فحسب، بل أكدت مقدرتها على المنافسة في كثير من المقاييس العالمية. حيث أن إرتفاع المبيعات لم يكن فقط نتيجة لتدفق المسافرين بصورة كبيرة، بل أيضاً بفضل إستراتيجيات مدروسة. فازدادت مبيعات سوق دبي الحرة بمعدل أسرع بكثير من معدل نمو المسافرين. ففي حين كان عدد المسافرين عام ١٩٨٤ قرابة ٣,٦ مليون مسافر وصل حجم المسافرين في عام ٢٠١١ إلى ٥١ مليون مسافر، أي بمعدل نمو يقارب ١٣١٧ ٪ بمتوسط ١٠,٣ ٪ في كل عام.

أما نسبة المبيعات في هذه الفترة، فقد شهدت ارتفاعاً مذهلاً، حيث بلغت نسبة النمو الإجمالية ٧٢٠٠ ٪، بمتوسط نمو سنوي ١٧,٢٪ والذي يعادل حوالي ضعف نسبة نمو المسافرين. (راجع الرسم ١: نسبة نمو المسافرين مقارنة بنسبة مبيعات السوق الحرة بدبي ١٩٨٤ - ٢٠١١)

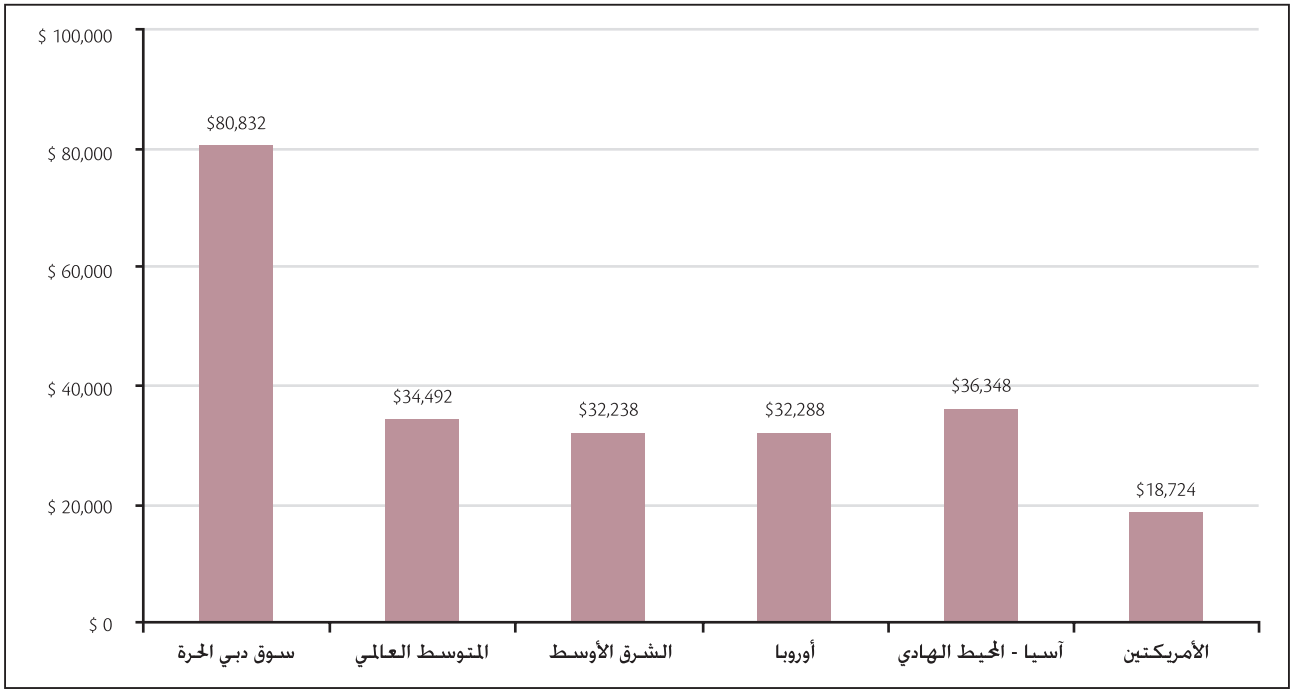


(الرسم ١: معدل نمو المسافرين مقارنةً بمعدل مبيعات السوق الحرة بدبي ١٩٨٤-٢٠١١)

وفي هذا الإطار حققت سوق دبي الحرة نمواً في معدل تداخل شراء المسافرين والذي يقيس نسبة المسافرين الذين يبتاعون سلعة واحدة على الأقل إلى حوالي ٥٠ ٪ وذلك يدل على أن نصف المسافرين يقومون بشراء سلعة واحدة على الأقل. ويعتبر هذا المعدل أكثر من ضعف معدل التداخل العالمي بحوالي ٢٠ ٪ (في عام ٢٠١١ أنفق المسافرون المغادرون في مطار دبي الدولي متوسط ٥٠ دولار أمريكي لكل شخص في سوق دبي الحرة بينما أنفق القادمون متوسط ٩ دولار أمريكي لكل شخص في السوق ذاتها).

ويُشير مقياس المبيعات السنوية لكل متر مربع كفاءة وجودة عمليات سوق دبي الحرة. فقد تمكنت سوق دبي الحرة في عام ٢٠١١ من بيع سلع بقيمة تقدر بحوالي ٨٠,٨٣٢ دولار أمريكي سنوياً لكل متر مربع مقارنة بالمتوسط السنوي العالمي للمبيعات ضمن الأسواق الحرة العالمية والتي تقدر بحوالي ٣٤,٤٩٢ دولار أمريكي سنوياً لكل متر مربع. ويعكس ارتفاع نسبة المبيعات في سوق دبي الحرة ريادتها في هذا المجال وتفوقها على المتوسط العالمي بفارق كبير يبلغ حوالي ٢,٣ ضعف. (راجع الشكل ٢: مبيعات السوق الحرة - دولار أمريكي للمتر المربع).

الشكل ٢: مبيعات السوق الحرة - دولار أمريكي للمتر المربع



المصدر : سوق دبي الحرة. دراسة مؤسسة مودي حول الإيرادات التجارية للمطارات لسنة ٢٠١٠/٢٠١١

الإبداع كأسلوب عمل في سوق دبي الحرة

ومع صعود سوق دبي الحرة لتصبح من أهم الرواد العالميين في مجال إدارة الأسواق الحرة، حرصت إدارة سوق دبي الحرة على وضع معايير عالمية جديدة كنموذج أعمال مبني على الجوانب الإبداعية، يؤكد هذا على رغبة المؤسسة وحرصها على العمل في أطر الاستراتيجيات التالية:

١ . تلبية إحتياجات العملاء من جميع أنحاء العالم والحرص على رضاهم
٢ . تأسيس علاقات تعاون إستراتيجية مع الموردين ومقدمي الخدمات
٣ . القدرة على الإبداع وتطبيق أحدث التقنيات والحلول اللوجستية المتكاملة
٤ . الإبداع في الإستراتيجيات التسويقية
٥ . تنمية وتطوير الموارد البشرية وتعزيز فعالية الموظفين وخدماتهم
٦ . مسؤولية مؤسسية عالية اتجاه المجتمع الوطني والدولي

وأسهمت هذه العوامل في تعزيز النمو والإزدهار والأداء المتطور لسوق دبي الحرة علماً بأن الإستراتيجيات المذكورة يتم تقييمها من قبل التقارير العالمية المختلفة والتي تهدف إلى تسليط الضوء على تنافسية الدول بمؤسساتها مثل تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الإقتصادي العالمي، والكتاب السنوي للتنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية.

تلبية إحتياجات العملاء من جميع أنحاء العالم والحرص على رضاهم

تشمل مؤشرات القدرة التنافسية العالمية على مجموعة متنوعة من المعايير التي تقيس مدى نجاح الشركات في الوصول إلى أعلى مستويات لرضا العملاء مع التركيز على نوعية وجودة السلع والخدمات المقدمة (تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الإقتصادي العالمي والكتاب السنوي للتنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الادارية). أثبتت سوق دبي الحرة تفوقها في هذه المعايير وغيرها من المؤشرات التي تقيس أداء المؤسسات والقطاعات في العديد من دول العالم.

وتحرص سوق دبي الحرة على عرض منتجات وخدمات متنوعة ومتعددة للمسافرين. كما تتمتع سوق دبي الحرة بنظام عالي الجودة في ضمان المنتجات، إذ توفر لبعض المنتجات الفاخرة فترات ضمان طويلة من الشركة المصنعة مما يجعل المتسوقين المسافرين يشعرون بالثقة والرغبة في إتمام عملية الشراء أثناء السفر.

والجدير بالذكر أيضاً أن سوق دبي الحرة تُقدم فترة ضمان لمدة عام لكل منتجاتها التي تباع عن طريق منافذها، وفي حالة عدم وجود ضمان من البلد المصنِع ، تتعهد سوق دبي الحرة بعملية الصيانة والإصلاح شريطة أن تكون خلال فترة الضمان ضد عيوب التصنيع، كما يمكن إرجاع البضاعة التي تم بيعها خلال ٦ أشهر من تاريخ الشراء بشرط عدم إستعمال البضاعة وأن تكون في حالة جيدة مع تقديم إيصال الشراء الأصلي.

وتوفر سوق دبي الحرة وحدات ومراكز خدمة للعملاء في جميع متاجرها لتلبية احتياجات واستفسارات المتسوقين للتمتع بأفضل تجربة تسوق ممكنة. ومن هذا المنطلق، يساعد كل موظف في وحدة خدمة العملاء حوالي ١٠٠٠ مسافر يومياً في المبنى رقم ١ و ٣ بمطار دبي الدولي. وفي الآونة الأخيرة، أظهرت سوق دبي الحرة إهتماماً كبيراً برغبات المسافرين، فقامت بتوفير نظام صرف العملة في كل نقاط الدفع في المطار لمعظم عملات العالم بما في ذلك اليوان الصيني.

تأسيس علاقات تعاون إستراتيجية مع الموردين ومقدمي الخدمات

يقوم تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الإقتصادي العالمي قياس مدى كفاءة الشركات في عمليات التصدير والتوزيع بدون التأثير على قدرتها في إدارة أنشطتها الأساسية بشكل ناجح وفعّال.

وتُعد سوق دبي الحرة من أفضل الأمثلة العالمية على المؤسسات التي تميزت في هذه الكفاءات لتصبح عملية تعزيز التعاون بين الشركات التي تعمل في نفس المجال هو أحد أهم المفاتيح للوصول لمزايا التنافسية. فمنذ بداياتها، سعت سوق دبي الحرة إلى العمل بشكل وثيق مع الموردين على تطوير نظم الشراء والتوريد والتوزيع. في حين كانت معظم منافذ المبيعات سابقاً تتنافس مع بعضها دون إضافة أية فائدة واضحة للمسافرين أو لنمو عمليات المطارات (عدا إيجار المساحات)، أما سوق دبي الحرة، فقد نظرت إلى أُجتر التجزئة في مطار دبي الدولي كفريق واحد من مصلحته العمل ضمن شراكات وذلك لتحقيق امكانيات السوق الحقيقية وتحول دبي إلى وجهة يجب زيارتها.

وبهدف تحقيق الأفضل للشركاء والمسافرين، تبتاع هيئة الطيران المدني في دبي كافة مخزون تجار التجزئة بين فترة وأخرى، مما يمكنها من طرح امتيازات تفضيلية كمورد لمختلف عملائها. كما تواصل العديد من منافذ البيع المتميزة تزويد سوق دبي الحرة بالبضائع وأقامت السوق علاقة قوية مع الموردين لتحقيق إنجازات غير مسبوقة وتحويل نماذج الأعمال الخاصة بهم للأفضل بشكل يساعدهم على توفير سلع وخدمات مميزة وبأسعار منافسة.

ولتوفير المزيد من القيمة المادية المميزة للعملاء، تفاوضت سوق دبي الحرة مع مورديها لتوفير حسومات على أساس الكمية، فضلا عن إبراز العلامة التجارية في منافذ البيع لأغراض التسويق والترويج والمحافظة على ولاء الشركاء. من الجدير بالذكر بأن سوق دبي الحرة تدعم الإقتصاد الوطني من خلال شراء ما يقارب ٧٠ ٪ من بضائعها عن طريق الشركات الوطنية مباشرة.

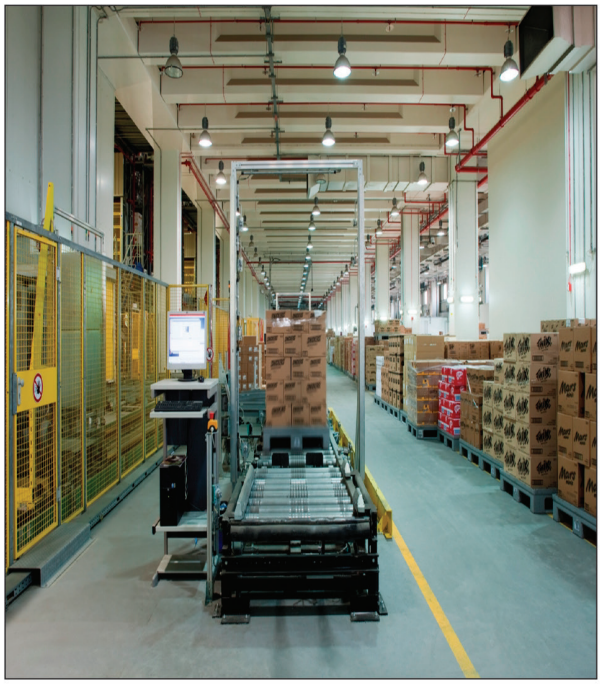
القدرة على الإبداع وتطبيق أحدث التقنيات والحلول اللوجستية المتكاملة

يقيس تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الإقتصادي العالمي والكتاب السنوي للتنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية مقدرة الشركات على طرح منتج وخدمة جديدة من خلال معيار توظيف التقنيات الحديثة بصورة مستدامة. عبر تاريخها، قدمت سوق دبي الحرة حلولاً مبتكرة لنموذج الأعمال في الأسواق الحرة، كما كانت سبّاقة بتطبيق أحدث التقنيات على نشاطاتها لتصبح عملياتها أكثر فعالية ودقة.

فعلى سبيل المثال، عملت سوق دبي الحرة منذ البداية على الاستدامة في نموذج العمل المتواصل ٧x٢٤ والذي يعتبره الكثيرون أحد المقومات الرئيسية لنمو وزيادة نسبة المسافرين المستمتعين بتجربة تجارة التجزئة كجزء من تجربة سفرهم عبر مطار دبي الدولي.

كما طورت سوق دبي الحرة مفاهيم جديدة للعمل في مجال الأسواق الحرة العالمية، وعملت هذه المفاهيم على تكوين العلامة التجارية الخاصة بها (أكارو) وتقديم بعض المنتجات التي تباع حصرياً لدى السوق نفسه. علاوة على ذلك، قامت سوق دبي الحرة في عام ١٩٨٧ بإتاحة مساحة لتجارة التجزئة للمسافرين القادمين إلى دبي وبذلك تكون سوق دبي الحرة من ضمن الأوائل إن لم تكن الأولى في هذا المجال.

إلى جانب نمو البيع بالتجزئة، تمكنت سوق دبي الحرة من النمو بسبب التميز في مجال الخدمات اللوجستية، حيث تنقل سوق دبي الحرة حوالي ١٣٠,٠٠٠ حزمة سنوياً من مستودعاتها إلى الأسواق. وقد تم تزويد مستودعات السوق بأدوات وحلول متطورة للتعامل مع هذا الكم الهائل من البضائع، وذلك عن طريق استخدام حلول تقنية حديثة لتمكين سوق دبي الحرة من توسيع نطاق أعمالها التجارية وزيادة كفاءة مستودعاتها.



يستخدم مستودع سوق دبي الحرة أحدث التقنيات في مجال الخدمات اللوجستية ونقل أكثر من ١٣٠,٠٠٠ حزمة بكل حرفية وسلاسة إلى مناطق البيع بالتجزئة

حملة "سافر وتسوق في دبي" - الحائزة على جائزة "أفضل حملة تسويقية"

تم التخطيط للحملة التسويقية «سافر وتسوق في دبي» مبكراً وتم تدشينها في عام ١٩٨٤ واستمرت حوالي ربع قرن لتمنحها الهوية الدائمة للعمليات الناشئة. إضافةً إلى دعم وترويج «دبي» كعلامة تجارية, تم الترويج كذلك للطموحات الواسعة والتطلع المهني للإمارة كمركزاً للملاحة الجوية. ربما تكون هذه الكلمات «سافر وتسوق في دبي» أفضل تعبير عن العلاقة الوثيقة بين زيادة حركة المسافرين وزيارة مدينة دبي لتحصل سوق دبي الحرة في عام ١٩٨٦ على جائزة عالمية مرموقة عن أفضل حملة تسويقية.

سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم, رئيس هيئة الطيران المدني في دبي ورئيس سوق دبي الحرة, وكولم ماكلوغلين نائب الرئيس التنفيذي لسوق دبي الحرة مع إحدى الجوائز العالمية

الإبداع في الإستراتيجيات التسويقية

لقد تميزت سوق دبي الحرة عبر تاريخها بفعالياتها وعروضها المُبدعة إضافةً إلى حملاتها التسويقية وعروضها الترويجية المشهود لها دولياً. فقد قامت سوق دبي الحرة الى الآن بمنح جوائز تتمثل في ١٥٠٠ سيارة فاخرة إلى فائزين من ٧٠ دولة في العروض الترويجية الخاصة بالسيارات الفخمة منذ تدشينها في عام ١٩٨٩ . ومنذ عام ١٩٩٩ قامت سوق دبي الحرة بمنح كل فائز في سحوباتها المالية مليون دولار أمريكي مما ساهم بإضافة ١٣٣ مليونيراً جديداً في ضمن برنامج «مليونير الألفية الجديدة» Millennium Millionaire ويجدر بالذكر منح جائزة المليونير إلى ستة من الفائزين المحظوظين ممن ربحوا السحب مرتين, ليتسلم كلاً منهم ٢ مليون دولار أمريكي.

تنمية وتطوير الموارد البشرية وتعزيز فعالية الموظفين وخدماتهم

تبرز تنمية وتطوير الموظفين والمحافظة عليهم وتشجيع الكفاءات (بغض النظر عن أمور أخرى كالعمر أو الجنس ذكراً كان أم أنثى وغيرها) أحد أهم المعايير في عدد من مؤشرات التنافسية العالمية وتحافظ سوق دبي الحرة دائماً على الإلتزام بتطوير قدرات الموظفين وتنمية مهاراتهم. ويعمل في سوق دبي الحرة حوالي ٤,٦٨٠ موظف مع معدل استقالة منخفض جداً يبلغ حوالي ٩,٩٪ فقط. ومنذ تأسيس السوق مازال حوالي ٤٧ موظفاً على رأس عملهم من أصل أول ١٠٠ موظفاً في المؤسسة.

ترجع المستويات العالية للإحتفاظ بالموظفين إلى العديد من العوامل. منها سياسة سوق دبي الحرة للترويج الداخلي والإلتزام بتدريب وتنمية قدرات موظفيها وتطويرهم. حيث يتم تقديم الدورات التدريبية داخلياً ومن قبل مراكز أخرى متخصصة. وقد طورت سوق دبي الحرة برامج التدريب الداخلية مثل دورة «الخدمة العالمية المميزة» و «مهارات البيع» و «التنوع الثقافي المنسجم». بالإضافة إلى دورات تدريبية أخرى كالتعليم الإلكتروني والتدريب على المنتج. ويتم منح دورات تدريبية أخرى من قبل مراكز متخصصة لعدد من الموظفين لتنمية مهارات فنية محددة.

وقد تبنت سوق دبي الحرة أهمية «التنوع الثقافي» كأساس للعمل التجاري ومصدراً للتميز في الخدمات. وتوافر قدرة على فهم الأسواق. وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة. حيث تُوفر سوق دبي الحرة بيئة عمل متنوعة تضم موظفين من ٤٥ دولة. كما تؤكد المؤسسة دوماً على إلتزامها بتحقيق المساواة بين الجنسين مما أدى إلى ارتفاع نسبة مشاركة الإناث في مجموع القوى العاملة بنسبة تفوق ٥٠ ٪ كما يشغل العنصر النسائي أكثر من ٣٦ ٪ من المناصب العليا بما فيها منصبي نائب الرئيس والمدير التنفيذي.

سوق دبي الحرة: مسؤولية مؤسسية عالية اتجاه المجتمع الوطني والدولي

يقيس الكتاب السنوي للتنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية مدى أهمية المسؤولية المجتمعية لدى المؤسسات ورواد الأعمال. وفي هذا الصدد تقدم سوق دبي الحرة الدعم المالي المتواصل لأكثر من ٤٥ جمعية خيرية تدعم مختلف الإحتياجات الطبية لمعالجة الأمراض وصناديق المساعدات الإنسانية ومساندة ذوي الإحتياجات الخاصة والترويج للثقافة والفنون. وتشمل هذه المنظمات مركز النور للتدريب ومنظمة أطباء بلا حدود ومؤسسة الملك الحسين للسرطان ومؤسسة سمايل ترين الخيرية Smile Train ومؤسسة سايت سيفرز الخيرية SightSavers ومبادرة الأميرة هيا بنت الحسين لتطوير التربية الصحية والبدنية والرياضة المدرسية وجمعية الإمارات للغوص ومركز دبي للرعاية الخاصة.

بالإضافة إلى ذلك. تلتزم سوق دبي الحرة بتقليل المخاطر البيئية وأثرها على الصحة والسلامة المرتبطة بتخزين وبيع السلع. وفي سبيل ذلك تقوم عمليات سوق دبي الحرة بناءً على نظام إدارة متكامل وفقاً لمتطلبات الجودة العالمية ISO1400:2004 و OHSAS18001:2007 بهدف توفير الصحة والسلامة ونظافة البيئة للموظفين والعملاء والشركاء.

مسيرة حافلة بالإنجازات

حصدت سوق دبي الحرة أكثر من ٢٥٠ جائزة وطنية وإقليمية ودولية والتي تشهد على نجاح عملية البيع بالتجزئة. ومن هذه الجوائز «أفضل سوق حرة» مقدمة من ناشري مجلة المسافر العالمي الأمريكية المتخصصة في شؤون السفر والتي حصلت عليها على مدى أربعة أعوام متتالية. بالإضافة إلى جائزة «التميز في الإبتكار» لعمليات البيع بالتجزئة ومشاريع المستودعات المتميزة والتي مُنحت في حفل جائزة التميز المحاسبي والمالي في الشرق الأوسط.

كما حصلت سوق دبي الحرة على جائزة Frontier Award لأفضل حملة تسويقية ينظمها متجر بيع بالتجزئة والتي تعادل «جائزة الأوسكار» لأسواق التجزئة في المطارات العالمية. كما حصدت سوق دبي الحرة مراراً على جائزة «أفضل مطار للبيع بالتجزئة» بالإضافة إلى جائزة «أفضل حملة تسويقية». كما حازت سوق دبي الحرة على جائزة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لداعمي الفنون في شهر إبريل عام ٢٠١٢ تقديراً لدور المؤسسة في دعم المبادرات الثقافية والآداب بدبي.

أثر سوق دبي الحرة خارج نطاق المؤسسة

تعكس سوق دبي الحرة السمة والملامح الرئيسية في تعزيز وإبراز العلامة التجارية لإمارة دبي خاصة ودولة الإمارات العربية المتحدة عامة. حيث تعتبر سوق دبي الحرة من أوائل المروجين لإمارة دبي، وأحد أولى المؤسسات التي قامت بترويج دبي قبل إطلاق أحد أهم الشركاء حالياً وهي طيران الإمارات. فمنذ البدايات، قامت سوق دبي الحرة بتوطيد علاقة الشركة مع باقي قطاعات خدمات الطيران لتصبح جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتها - «زيادة عدد المسافرين تؤدي إلى المزيد من التسوق، والتسويق الجيد يسهم في استقطاب المزيد من المسافرين».

يعتبر قطاع خدمات الطيران والذي تُعد سوق دبي الحرة جزءاً منه عنصراً أساسياً في نمو قطاع الطيران المدني، حيث وصلت القيمة السنوية [1] لهذا القطاع ٢٢ مليار دولار أمريكي أي ما يعادل حوالي ٢٨ ٪ من إقتصاد إمارة دبي ويقوم القطاع باحتواء وتوظيف أكثر من ١٦ ٪ من حجم القوى العاملة في الإمارة. [2]

ومنذ بدايات سوق دبي الحرة، تم ادراك العلاقة الوطيدة بين المسافرين والعائدات، وفي هذا النطاق عملت السوق على الترويج للنشاطات والأحداث الرياضية الرئيسية في الدولة وخارجها. ونظمت سوق دبي الحرة بطولة العالم للكاراتيه، ورعاية سباق القوارب البحرية السريعة كما ساهمت السوق برعاية رسمية للكثير من سباقات الخيول العالمية.

والجدير بالذكر أن سوق دبي الحرة قامت بإنشاء استاد التنس الدولي بنادي الطيران في دبي وتنظم فيه بطولة سوق دبي الحرة للتنس وتدعم السوق كذلك بطولة «أسبوع التنس للسيدات العالمي» وبطولة رابطة محترفي التنس (ATP500). وأثمرت هذه الجهود المبذولة تميزاً عالمياً مما أدى إلى جذب أهم اللاعبين العالميين إلى مباريات التنس في دبي على مدى ٢٠ عاماً .

(١) استناداً إلى مقابلة مع سوق دبي الحرة
(٢) إحصاءات سوق دبي الحرة ومؤسسة أكسفورد للاقتصاد)شركة أبحاث عالمية لسنة ٢٠١١

انجازات اليوم ترسم تطلعات المستقبل

عندما افتتحت سوق دبي الحرة عام ١٩٨٣ ، لم يكن هناك الكثير من الصناعات في منطقة الشرق الأوسط وبذلك تم إنشاء سوق دبي الحرة من نقطة الصفر تقريباً وعَمِلت كمحفز لتطوير صناعة الأسواق الحرة في المنطقة. وبالرغم من إستيراد الفكرة الأساسية إلا أن الفكرة قد تطورت نتيجة للكفاءات والأفكار الوطنية والعالمية المبدعة، وقد تم الإستفادة منها في أماكن أخرى على الصعيدين الوطني والعالمي.

وهنا لا يسعنا إلا الإشارة إلى أن تاريخ إمارة دبي مرتبط بالعديد من الإنجازات والطموحات التي تحققت على أرض الواقع ومن هذه الإنجازات سوق دبي الحرة. اليوم فإن سوق دبي الحرة تعتبر لاعباً أساسياً في منظومة الأسواق الحرة العالمية وأحد أهم المبدعين في هذا القطاع الذي ينمو بصورة مُطردة.

حول المقال:

كتب المقال قبل افتتاح الكونكورس المخصص للإيرباص ٣٨٠ المتوقع أن يسافر من خلاله ١٥ مليون راكب سنوياً. وقد كتب التقرير الأولي ماركوس أروشا، الذي شغل منصب مستشار للأمانة العامة لمجلس الإمارات للتنافسية في ذلك الوقت. أعد المقال استناداً الى سلسلة من المقابلات المباشرة مع المدراء التنفيذيين من سوق دبي الحرة يونيو ويوليو من عام ٢٠١٢ . و قد ساهم في إعداد المقال كذلك فريق من الأمانة العامة لمجلس الإمارات للتنافسية)نجيب العلي، عليا الملا، سامر قسطنطيني، شاهينة محمد، ثريا الهاشمي، حنان أهلي، حنان أحمد، مريم المدحاني، فتحية عيسى جمعة، كاي تشان ومحمد أهلي) .يود مجلس الإمارات التنافسية ان يتقدم بالشكر لكل من السيد كولم ماكلوغلين، نائب الرئيس التنفيذي لسوق دبي الحرة، والسيد جورج هوران، الرئيس الإداري لسوق دبي الحرة، والسيد راميش سيدامبي، نائب الرئيس الأول لقسم تكنولوجيا المعلومات والنقل والإمداد في سوق دبي الحرة، و السيد برنار كريد، نائب رئيس قسم الإدارة المالية، سوق دبي الحرة، والسيدة شنيد السباعي، نائب الرئيس لشؤون التسويق لتعاونهم ومشاركتهم قصة نجاح سوق دبي الحرة وإنجازاتها بالإضافة إلى وقتهم الثمين في مراجعة المقال للتأكد من دقته.

نبذة عن الكاتب:

ماركوس أروشا عمل سابقا كمستشار في العديد من برنامج التنافسية العالمية بدعم من حكومات وطنية ووكالات تنمية في جميع أنحاء العالم. وهو حاصل على درجة الماجستير في علوم الخدمة الخارجية (MSFS) من جامعة جورج تاون (واشنطن DC).

المراجع:

١. مطارات دبي، ربط العالم بين اليوم والغد، الخطة الاستراتيجية ٢٠٢٠
٢. سوق دبي الحرة، دراسة مؤسسة مودي حول الإيرادات التجارية للمطارات لسنة ٢٠١٠/٢٠١١
٣. ميديا برما، سافر وتسوق في دبي، ٢٠٠٨
٤. إقتصاديات أكسفورد: وصف لنموذج أعمال قطاع الطيران في دبي، يونيو ٢٠١١

مصادر أخرى:

مقابلات مع سوق دبي الحرة و مساهمات كل من السيد كولم ماكلوغلين، نائب الرئيس التنفيذي لسوق دبي الحرة، والسيد جورج هوران، الرئيس الإداري لسوق دبي الحرة، والسيد راميش سيدامبي، نائب الرئيس الأول لقسم تكنولوجيا المعلومات والنقل والإمداد في سوق دبي الحرة، و السيد برنار كريد، نائب الرئيس لقسم الإدارة المالية، سوق دبي الحرة، والسيدة شنيد السباعي، نائب الرئيس لشؤون التسويق.

إخلاء المسؤولية:

محتوى المقال ووجهات النظر الواردة فيه تعود للمؤلف)مؤلفين(فقط. محتوى المقال لا يمثل بأي شكل من الأشكال أو يعكس وجهة نظر حكومة الإمارات العربية المتحدة أو توجهاتها و/أو مجلس الإمارات للتنافسية.