

# FLOWARD FOCUS

NEWSLETTER

النسخة الثانية

فن إدارة المنتجات في عالم  
التجارة الالكترونية





## فن إدارة المنتجات في عالم التجارة الالكترونية

# المحتوى

**7** التكيّف مع متطلبات السوق المتقلبة

**8** الشراكات الفريدة لتعزيز المنتجات: مشوارنا مع مبخر

**10** آراء العملاء هي الأساس

**11** مبادرات واتجاهات جديدة ومثيرة

**12** خلق تجربة الكترونية مثالية

**3** أهمية دور إدارة المنتجات في التجارة الالكترونية

**5** ابتكار الهدية المثالية: عرض البيع الفريد لفلاورد

**6** الاتجاهات الحديثة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

**6** قرارات مستندة على البيانات

**7** دروس من المنصة

# أهمية دور إدارة المنتجات في التجارة الالكترونية

في عالم التجارة الالكترونية، إدارة المنتجات هي العمود الأساسي الذي يدعم استراتيجية البيع بالتجزئة الفعّالة. فهي عملية إدارة مجموعة من المنتجات حيث يتم تجزئتهم إلى فئات بناءً على خصائص مماثلة أو عادات شراء العملاء.

وتعتبر كل من هذه الفئات بمثابة وحدة عمل منفردة، مع استراتيجياتها الخاصة التي تهدف لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق الأهداف المالية.



في عالم المنصات الرقمية دائم التطور، حيث رغبات المستهلك تتغير بسرعة فائقة، وتقوم الاتجاهات الجديدة بالظهور شبه يومياً، فعملية إدارة المنتجات ليست بشيء بسيط، بل هي بمثابة عمل فني. وتتطلب هذه العملية فهم عميق للسوق، وتحليل دقيق لعادات شراء العملاء، والخبرة في تحديد الاتجاهات الجديدة. وإدارة المنتجات تتجاوز بيع المنتج المناسب فحسب، بل هي تتمحور حول خلق تجربة للعملاء حيث تتطلب التحسين الدائم للمنتجات، وتحديد أسعار تنافسية، وابتكار استراتيجيات ترويجية، وضمان صحة فئة المنتجات.



وفي صناعة مليئة بالمشاعر واللحظات العاطفية مثل صناعة الهدايا، تصبح هذه المهمة أكثر تعقيداً. كيف بإمكاننا بيع المنتجات وخلق الهدايا التي تروي قصص في الوقت ذاته؟ كيف بإمكاننا الحرص على أن باقة الورود ليست مجرد منتج، بل هي لفظة معبرة تقوي العلاقة بين شخصين؟ وهنا حيث تتميز فلاورد، الوجهة الأولى في مجال توصيل الورود والهدايا أونلاين. نهجنا في إدارة المنتجات يعد درس في التناغم، فنحن نوازن بين القرارات المبنية على البيانات والفهم العميق للعاطفة والارتباط الإنساني.

# ابتكار الهدية المثالية: عرض البيع الفريد لفلاورد

في فلاورد، يتم تصميم كل هدية بدقة شديدة لتكون فريدة من نوعها ولتعبّر عن مشاعر صادرة من القلب. وباقات الورد المبتكرة لا يتم تنسيقها لأن تكون ملفتة للنظر فحسب، بل أيضاً لتثير المشاعر والعاطفة عند متلقيها.

وتعد الموسمية إحدى العناصر الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار، حيث يتم اختيار الورد في وقت ازدهارها لضمان أفضل جودة ممكنة.



وفلاورد تتألق في توفير باقات الهدايا المتكاملة - من الورد، والحلويات، إلى منتجات الصحة والجمال - التي ليست جذابة فحسب، بل مخصصة لتلائم جميع المناسبات وتسمح للمرسلين بالتعبير عن مشاعرهم بشكل حقيقي. وبالإضافة إلى ذلك، فلاورد تتعاون مع أفضل العلامات التجارية المحلية والعالمية، وفي الوقت ذاته توفر المنتجات تحت العلامة الخاصة بها لضمان تنوع الاختيار وجودة ثابتة ودائمة.



# الاتجاهات الحديثة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تشاهد فلاورد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا اتجاهًا متزايدًا نحو الهدايا المخصصة ذات معنى عميق وصلة. ولا يبحث المرسلون عن هدية فحسب، بل هم يبحثون عن رمز يعبر عن مشاعرهم واهتمامهم، وبناءً على ذلك، يتزايد الطلب حول الهدايا القابلة للتخصيص. وبالإضافة إلى ذلك، يعد الابتكار أحد العناصر الأساسية حيث تصاميم الورود الفريدة من نوعها يعد عامل أساسي في جذب جميع العملاء لمتجر فلاورد.



## قرارات مستندة على البيانات



في فلاورد، البيانات ليست مجرد أرقام، بل هي صوت العملاء. ولذلك، تستخدم الشركة تحليلات البيانات الشاملة لتقوم بدراسة الاتجاهات على المستويات المحلية، والإقليمية، والدولية. ويتم مراجعة نسبة المشاهدات، ونسبة معدلات التحويل، والربحية لفهم العوامل التي تجذب العملاء في مختلف المناطق. وتوجه هذه المعلومات القرارات حول المنتجات، مثل إطلاق مجموعات مخصصة، بالإضافة إلى تطويرهم للمناسبات المهمة مثل أعياد الميلاد، والتي أظهرت معدلات تحويل هائلة.

## دروس من المنصة



مبادرة فلاورد للورود الموسمية تجسّد قدرة الشركة على التكيف. وعند إدراك الشركة أن النقص في التنوع في تشكيلة الورود أدى إلى تباطؤ في معدل نمو العملاء الجدد، قدّمت الشركة التشكيلة الموسمية من الورود التي تعكس الاتجاهات في الألوان والتصاميم، وتتماشى مع أكثر الورود حيوية ونضارة. وشهدت هذه المبادرة المدعومة من قبل فرق النمو ثلاثة مواسم ناجحة، وهي في موسمها الرابع حالياً.

## التكيّف مع متطلبات السوق المتقلّبة

تدير فلاورد بإتقان عملية تقديم المنتجات الجديدة مع الحفاظ على المجموعة الموجودة المحبوبة من العملاء بالوقت ذاته. يتم ذلك من خلال إدارة مجموعة منتجاتنا بدقة، مع مراجعة وتحديثها بانتظام استناداً إلى البيانات التاريخية وتخطيط الطلب. والاطلاع المستمر للاتجاهات العالمية للهدايا يؤكد أن اختيارات فلاورد دائماً على نفس مستوى توقعات العملاء.



# الشراكات الفريدة لتعزيز المنتجات: مشوارنا مع مبخر

شراكات فلاورد لا تعد مجرد علاقات مع الموردين، بل هي أكثر من ذلك. هي شراكات استراتيجية تدعم تشكيلة منتجات الشركة، وفي بعض الأحيان قد تتطور إلى أكثر من ذلك. ورحلتنا مع مبخر هي المثال الأنسب لهذا التطور.



بدأ هذا التعاون كشراكة استراتيجية لخلق تفاعل متبادل غير مسبوق. قامت مبخر بتوفير مجموعة واسعة من العطور العربية والغربية، والتي سمحت لفلاورد بخدمة قاعدة أكبر من العملاء. وسهلت هذه الشراكة عملية بناء باقات من الهدايا التي يتردد صداها مع مجموعة متنوعة من العملاء، ووفرت لهم تجربة إهداء مصنوعة خصيصاً لهم.



وعند ملاحظة قيمة هذه الشراكة وسلاسة الدمج التي وقّرتها لعلامتها التجارية، قامت فلاورد بأخذ خطوة كبيرة نحو الاستحواذ على مبخر. ولا يعد هذا الاستحواذ مجرد خطوة تجارية، بل هي التوحد بين علامتين تجاريتين يتشاركون الاحترام العميق لحرقتهم والتفاني في توفير التميز للعملاء.

وبعد أن أصبح مبخر جزء من عائلة فلاورد، لا زال يلعب دوراً أساسياً في المساهمة في مجموعة المنتجات التي تشتهر بها فلاورد. وفي أسواق محددة مثل الكويت والمملكة العربية السعودية، يؤدي دمج روائح مبخر مع العلامات التجارية الفاخرة للشوكولاتة وغيرها من المنتجات إلى الحصول على باقات هدايا لا تقاوم وذات جودة عالية.



وقام هذا الاستحواذ في تعزيز التزام فلاورد لتوفير مجموعة واسعة وراقية من المنتجات، بالإضافة إلى إظهار قدرة فلاورد على بناء العلاقات التي تتجاوز طبيعة المعاملات التجارية، ويسلط الضوء على استراتيجيتها التي تؤكد أن التعاون والاتحاد يؤديان إلى نمو وإثراء متبادل.

# آراء العملاء هي الأساس

في فلورد، صوت العميل يعد على رأس الأولويات. ولذلك تحرص الشركة على التواصل المستمر مع إدارة خدمة العملاء لديها، وتقوم باستخدام المعلومات من تفاعلات العملاء مع الشركة لفهم رغباتهم.

ويولى اهتمام خاص في المناسبات الموسمية المهمة مثل الفالنتاين ويوم الأم لضمان أن تشكيلة الهدايا الموفرة تتناسب بشكل مثالي مع توقعات العملاء.



# مبادرات واتجاهات جديدة ومثيرة

فلاورد تستعد لإطلاق مشروعين مبتكرين:



**مجموعتها الخاصة لفئة المنزل والحدائق:** تستعد فلاورد لتوسعة منتجاتها وإطلاق فئة جديدة لهدايا المنزل والحدائق. ستبدأ بالعبور والموزعات العطرية، وستكون المرحلة الأولى بمثابة تجربة في أسواقها باستخدام البضائع الجاهزة لاختبارها. والمعلومات التي يتم جمعها في هذه المرحلة ستساعد في ابتكار تصاميم فريدة تتماشى مع هوية فلاورد ومكانتها في السوق.

**مجموعة الحرفيون:** بعيداً عن اعتمادها على الموردين الكبار، تبحث فلاورد عن الاستثمار في شراكات مع حرفيين محليين. وستتمكن فلاورد من خلال هذه الشراكات بتوفير هدايا مخصصة مصنوعة يدوياً ومليئة بالعواطف. وإحدى المبادرات الرئيسية التي تدرسها فلاورد هي إجراء منافسة بين الفنانين في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث سيتم عرض التصاميم الفائزة على بطاقات تهنئة جديدة ستطلقها فلاورد، مما يؤكد التزام فلاورد لدعم المواهب المحلية وتحسين خط منتجاتها في الوقت ذاته.



# خلق تجربة الكترونية مثالية

وفي جوهر نجاح فلاورد هي فهمها الدقيق لكيفية تطوير التجارة الالكترونية. ولا يقتصر الأمر على توفير المنتجات فحسب، بل يتعلق بجمع اللحظات، وصياغة الذكريات، والاحتفال بالعلاقات.



ونهج فلاورد لاختيار المنتجات في التجارة الالكترونية هو بلا شك درس في الاتقان والاستراتيجية. ولكن ما يميزها عن غيرها هي جهودها النابعة من الصميم لاتخاذ كل القرارات، وابتكار كل منتج، وفي كل تعاون.

**الابداع الصادر من القلب:** كل منتج إن كان باقة مبتكرة أو هدية مخصصة، يدل على الشغف والخيال الذي يدفع عمل فلاورد. يتم تصميم جميع المنتجات مع أخذ الصلة بعين الاعتبار لضمان أن جميع الهدايا تتناغم مع المستلمين لجعل هذه المناسبات الخاصة لا تنسى لهم.





**تحليلات البيانات شديدة الدقة:**  
وراء كل باقة ورود حيوية أو هدية مصممة بدقة، هو إطار متين من تحليلات البيانات. مع التحري العميق للاتجاهات، ومعدلات التحويل، والمشهد العالمي، تضمن فلاورد أن عملية اختيار المنتجات ليست فقط مبنية على الحدس، بل مدروسة أيضاً، وتتماشى بشكل مثالي مع متطلبات العملاء المتغيرة.



### **ملاحظات مباشرة من العملاء:**

تعد ملاحظات العملاء أهم توجيه لقرارات أي شركة. فلاورد تقدر هذا الكنز الذي لا يُثمّن وتعمل بقرب مع فريق خدمة العملاء لتطوير خدماتها بشكل مستمر. ويتم إثراء اللحظات الموسمية مثل الفالنتاين ويوم الأم بالأخص، من خلال هذه الملاحظات، مما يضمن بقاء الشركة في تناغم مع عملائها.



**شراكات استراتيجية:** شراكات فلاورد ترمز للالتزام الشركة للامتياز. سواء كان الأمر يتعلق بالعلاقة العميقة مع مبخر التي تحولت إلى استحواد، أو التعاون مع العلامات التجارية المتميزة في السوق عبر البلدان التي تعمل فيها، فإن هذه التحالفات تتمحور حول أكثر من مجرد توسيع مجموعة المنتجات لديها. فالهدف الأساسي هو نسج أفضل ما في المجالات المتعددة لخلق تجارب إهداء لا مثيل لها.



من خلال دمج هذه الأعمدة الأساسية، فلاورد تضمن تجربة ممتعة ولا تنسى لإهداء الهدايا. وتصبح رحلة كل عميل دليل على تفاني الشركة في جميع الأوقات، من أول نقرة إلى اللحظة التي يتم استلام الهدية بها، وتسلب الضوء على فن وعلم التجارة الإلكترونية.