

عنوان المشروع

تحليل تجارب العملاء في قطاع الكافيهات والمطاعم.
كيف يمكن تحسين تجربة العميل وزيادة الولاء؟

اسم الطالبة: فاطمة عقيل الحسن

اشراف: د. عبد الرحيم نادر

٢٠٢٥ – الفصل الدراسي الأول

1.1. المقدمة

في ظل التنافس المتزايد في قطاع الكافيهات والمطاعم داخل المملكة العربية السعودية، أصبحت تجربة العميل عنصراً حاسماً في بناء ولاء المستهلكين واستدامة الأعمال.

لم يعد تركيز المنشآت محصوراً على جودة المنتج فقط، بل اتجهت الأنظار نحو تحسين تجربة العميل بمفهومها الشامل، والتي تشمل التفاعل الرقمي، الخدمة المباشرة، جودة المكان، وسهولة الإجراءات. (Kotler & Keller, 2016)

تستعرض هذه الدراسة مكونات تجربة العميل، وتحلل تأثيرها على مستوى الرضا والولاء، من خلال تطبيقها على نماذج واقعية من السوق السعودي مثل كافيه "هاف مليون" وغيره من الكافيهات الرائدة، بهدف تقديم توصيات استراتيجية ترفع من مستوى رضا العملاء وتعزز ولائهم.

2.1. مشكلة البحث

على الرغم من الانتشار الواسع لعلامات تجارية متميزة في قطاع الكافيهات والمطاعم، إلا أن العديد منها يعاني من تراجع في ولاء العملاء، وانخفاض في مستوى رضاهم على المدى الطويل. ويرجع ذلك غالباً إلى غياب الفهم العميق للعوامل المؤثرة في تجربة العميل، وعدم وجود استراتيجيات واضحة لتحسينها بشكل متكامل. (Verhoef et al., 2009)

من هنا تتطرح مشكلة البحث في التساؤل حول:

كيف تؤثر جودة تجربة العميل في الكافيهات على ولائه؟ وما هي الجوانب التي يمكن تحسينها لضمان تجربة أكثر تميزاً واستمرارية؟

3.1. أهمية البحث

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في سد الفجوة في الدراسات المحلية التي تربط بين تجربة العميل والولاء باستخدام نماذج استراتيجية مثل سلسلة القيمة لبورتر. (AlGhamdi, 2022)

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يساعد أصحاب القرار في قطاع الكافيهات على تحسين نقاط التفاعل مع العميل، وبناء برامج فعالة لرفع مستوى الرضا والاحتفاظ بالعملاء.

قائمة المراجع:

- AlGhamdi, S. (2022). *Customer loyalty in Saudi Cafés*. Saudi Journal of Marketing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Verhoef, P. C., et al. (2009). *Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies*. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41.
<https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>