



التجارة الإلكترونية
في السعودية
E-COMMERCE KSA

تقرير حول

بيع السيارات عبر التجارة الإلكترونية

ملخص للقاء مجموعة التجارة الإلكترونية مع



فايز سيّار العنزي

مؤسس موقع سيارة - سوق سيارات السعودية

سيّارة
منصة بيع السيارات على الإنترنت

تاريخ النشر: 7 فبراير 2019

يشمل التقرير

مجموعة من المحاور لاستعراض
تجربة فايز الثرية حول البدايات
وكيف استطاعت سيارة إقناع
أصحاب معارض السيارات
والتعامل معهم؟
و الدروس المستفادة من التجربة.





من هو فايز سيار؟ وكيف دخل عالم التجارة الإلكترونية؟

فايز سيار العنزي المنطقة الشرقية - الخبر



بدأت في عالم الإنترنت تقريبًا في أوائل عام 2007 بشكل رسمي، كان لي بدايات متواضعة قبلها، لكن فعليًا البداية الحقيقية عام 2007 في أول موقع إلكتروني كنت استهدف فيه صناعة المحتوى و تحقيق إيرادات عن طريق بيع إعلانات والوحدات الإعلانية في المواقع بعدها بعدة سنوات في عام 2012 تقريبًا أطلقت أول شركة متخصصة في تطبيقات الجوال وبحكم خبرتي في المجال الطبي وتخصصي الطبي انتقلت إلى صناعة التطبيقات المتخصصة والتطبيقات الطبية الموجهة لخدمة الأفراد و تقديم النصائح الطبية.

الحمد لله بفضل الله سبحانه وتعالى التطبيقات الطبية نجحت نجاح ممتاز جدًا حتى هذا اليوم وتعتبر الأولى في مجالها على مستوى العالم العربي.

كانت أول تجربة فعلية لي في مجال التجارة الإلكترونية عام 2012 متخصصة ببيع المنتجات النسائية الجلدية والحمد لله كانت تجربة جيدة استفدت منها لكنها لم تحقق الأهداف وأغلقت الموقع بعدها بسنة.

التجربة أثمرتني بشكل كبير لكن لازلت أفتقد كثير من الأمور المتخصصة في التجارة الإلكترونية في ذلك الوقت، وفي نفس الوقت كنت افتقد للتوجيه والمعرفة التي يفترض أن تكون موجودة حتى أستطيع أن أحقق نجاح و أدخل في هذا السوق واستحوذ على جزء من حصته.

لم استسلم و في أواخر عام 2015 أطلقت مع شريكي موقع سيارة وكانت التجربة الثانية لي في التجارة الإلكترونية.



دخلت سوق محترم المنافسة وفيه لاعبين كبار من زمان. كيف قدرتموا تنافسون؟ ماهي القيمة المضافة؟

فعلاً أول ما دخلنا السوق كان يوجد بعض المشاريع المنافسة وبعضها يمتد عمره لأكثر من عشر سنوات، لكن للأسف كل الموجودين كانوا يفتقدون لتقديم خدمات متقدمة ومتميزة تختصر الوقت والجهد، سواء لقطاع الأعمال أو قطاع الأفراد، ومن هنا حاولنا أن نضع القيمة المضافة في سيارة من خلال تقديم خدمات متقدمة للأفراد و في نفس الوقت لقطاع الأعمال

أهم القيم المضافة لسيارة في قطاع الأعمال كانت التسهيل على قطاع الأعمال و عدم الحاجة إلى خبرة تقنية، و عدم الحاجة إلى خبرة في التسويق الإلكتروني والعديد من الميزات الأخرى سواء لوجستية أو خدمية بشكل كبير، فحرصنا إنا نقدمها على شكل بكجات لأصحاب قطاع الأعمال سواء كانت بنوك أو معارض سيارات أو تجار سيارات، حاولنا أن نغطي جميع الفئات بما فيها الشركات الصانعة والوكلاء.

أما بخصوص الأفراد كان هدفنا الرئيسي هو تغيير تجربة المستخدم في عملية شراء السيارة وتقليل المخاطرة لأكثر حد وتوفير خدمات إضافية تختصر على العميل الجهد والوقت وأيضاً المال. أما بخصوص المنافسين الحمد لله من تجربة جميع المشاريع التي أطلقناها ونجحت كانت مشاريع متخصصة كانت كلها عمودية Vertical حاولت قدر الإمكان إنها ما تكون أفقية Horizontal فكل المشاريع كئنا نركز إنها تكون Vertical متخصصة في المجال أسهل في النجاح أسرع في الاستحواذ على السوق أسهل في التسويق و أيضاً أسهل في تحديد الفئة المستهدفة وفي تحقيق عائد من استهدافهم بسهولة.

حاولنا في سيارة نكون قريبين جداً للمستخدمين سواء في قطاع الأعمال أو في قطاع الأفراد نستمتع لهم نسجل ملاحظاتهم و ننفذها و ندرسها ونقدمها كقيمة مضافة لهم مستقبلاً هذا الشيء الذي ركزنا عليه من بداية سيارة حتى اليوم.

وهذا الشيء الذي حاولنا أن تتميز فيه في سيارة عن المواقع المنافسة الأخرى سواء كانت منافسة متخصصة أو في جزئية معينة من مشاريعهم، ولا أخفيكم كانت عيننا على المستخدم أكثر بكثير من المنافس

ركزنا على المستخدمين بشكل أكبر نخدمهم بشكل أفضل، بغض النظر عن المنافسين، لكن هذا لا يعني أن نتجاهل المنافسين بالعكس نحن متابعين للمنافسين بشكل مستمر لكن لا نعطيهم أولوياتنا واهتمامنا ووقتنا مثل ما نعطي المستخدم.





سوق بيع وشراء السيارات المستعملة عشوائي وغير منظم أو ناضج (معارض السيارات).
أيش أبرز التحديات التي واجهتكم؟ وكيف استطعتم أن تواجهونها؟



لا أخفيكم سوق السيارات المستعملة عندنا في السعودية سوق كارثي، سوق فيه فوضى كبيرة وفيه مخاطرة كبيرة، فيه مشاكل ومعاينة للمستخدمين، الشخص إذا اشترى سيارة قد يتعرض للغش وقد تباع السيارة بسعر أعلى من سعرها الحقيقي، فضلا عن المعاينة التي تبدأ من موضوع مثل نقل الملكية والتأمين وما إلى هنالك، فتجربة المستخدمين في سوق السيارات المستخدمة تجربة جدًا سيئة فيها مخاطرة كبيرة ومعاينة وكابوس بالنسبة للعميل.

في سيارة حددنا أغلب المشاكل الموجودة في السوق وبدينا نعمل فعليا على حلول للسوق بحيث نقلل المخاطرة قدر الإمكان و نرفع المصدقية والموثوقية، سواء لقطاع الأعمال أو الأفراد ونقدم لهم خدمات تساعدهم في بيع السيارات المستعملة بأقل خطورة وأيضا تساعد الناس في شراء السيارات المستعملة بكل راحة وأرباحية مع تقديم ضمان عليها وتقديم خدمة الفحص والخ

هذه الخدمات حتى الآن تحت التطوير وإن شاء الله الشهر القادم تبدأ تصدر بشكل متدرج لمدة ثلاث إلى ستة أشهر.

لازال يوجد تحديات بعض النقاط التي تحتاج إلى تطوير في تجربة السيارات المستعملة تحتاج تعاون من بعض القطاعات الحكومية وشبه الحكومية حتى نستطيع أن نساعد العميل على شراء السيارة بكل أرباحية، وأيضا نساعد أصحاب السيارات و المعارض والتجار على بيع سياراتهم بشكل أسرع وبشكل آمن، وكذلك إبعاد المتلاعبين من التجار أوغيرهم عن هذا السوق ونقل فرصتهم وتواجههم.

حقيقة وجدنا تعاون من بعض الجهات و ما قصرنا ووجدنا دعم وأكثر ومتفائلين إن شاء الله في المرحلة القادمة.



هل فعلاً السعودي ممكن يشتري سيارة عن طريق التجارة الإلكترونية؟
هل ممكن تكلمنا عن هالتجربة وعن سلوك المستخدمين السعوديين
في هذا القطاع والشراء عبر الإنترنت؟

دعني أجيب عن هذا السؤال بطريقة مختلفة



كيف استطعنا أن نعرف احتياج الناس لشراء سيارات أونلاين في أماكن ومدن مختلفة؟
وجدنا هذا السوق فعلياً لكن بشكل غير منظم، يوجد أفراد من مدن مختلفة أيضاً تجار من مدن
مختلفة يشترون سيارات عن بعد سواء عن طريق الواتساب أو وسائل التواصل الاجتماعي من
دون أن يرى السيارة أو يلقون نظرة عليها، سواء الجديد أو المستعمل
وسوق لا يستهان به.
في سيارة وضعنا هدف أن ننظم هذه العملية ونوجد لها منصة احترافية تقل فيها المخاطرة و
تتغلب على المشاكل الموجودة فعلياً بهذه الطريقة ونقدم ضمانات للطرفين بحيث نضمن أن
العملية تتم بشكل نظيف وسريع وبكل مصداقية وأمان.
الشيء الجميل لنا نحن كسعوديين ونحن محظوظين فيه إن السعوديين يحبون تجربة الجديد،
يقدمون على الشراء أون لاين، أغلبية الناس متعلمين ولديهم المعرفة والقدرة والدرابة عن
التجارة الإلكترونية والشراء أون لاين و لديهم تجارب سابقة وحتى من ليس لديه تجره يكون لديه
الحماس فقد يسأل صديق أو يساعده قريب أو شخص من أفراد أسرته.
ولا أخفيكم تأتي طلبات من كبار السن من فئة عمرية لم تتوقعها.
فهذا شيء جميل في المستخدم السعودي.
الإشكالية فقط في التجارة الإلكترونية هي المصداقية، إذا كان الموقع لديه مصداقية ولديه
تجارب عملاء سابقين ويوجد ثقة بناها العميل مع علامتك التجارية هنا أتوقع العميل لن يتردد في
الشراء منك مهما كان سعر وحجم الشراء عبر الإنترنت.



لو الفلوس (ماهي عائق وكان عندك شيك مفتوح) وش اللي بتسويه في سيّارة ويغير ملامح الشركة والتوجه؟

من الناحية المادية الحمد لله لا نواجه أي مشاكل مادية المستثمرين لم يقصروا. لو كان عندي شيك مفتوح فعليًا سأعمل ما أعمله الآن ونعمل عليه الآن هو النسخ القادمة من سيارة فيها تغييرات كبيرة وجذرية بناء على البيانات التي جمعناها خلال الفترة الماضية، بناء على التغذية الراجعة -الفيد باك- من المستخدمين أو من قطاع الأعمال والتجارب التي قمنا بها في الفترة الأخيرة ستعمل فرق كبير في موقع سيارة. لكن فعليًا لو كان هناك شيء أستطيع أن أقوم به هو تسريع النمو واختصار الخطوات وتكبير فريق العمل بحيث اختصر الوقت لأصل إلى الهدف.



نصيحة لأي شخص يرغب في دخول قطاع السيارات. وش يحرص عليه وايش ينتبه منه؟

النصيحة التي أقدمها دائمًا للإخوان في قطاع السيارات أو غيره ، يركز على نقطتين مهمتين:
1 - العميل أو المستخدم كن قريب منه واسمع له بشكل قريب واحرص على فهم متطلباته بشكل صحيح.
2 - بناء فريق العمل الصحيح والذي يساعدك على تحقيق رؤيتك و يساعدك في إدارة الشركة وتحقيق أهدافها وتوجهاتها.



وش أكثر سيارات عليها طلب في السعودية؟

سيارات السيدان بشكل عام وبالتحديد الاكسنت و النيسان صني ، الكامري و الكورولا





كيف طريقة تسعير السيارات عندكم؟ هل تقبل تسعيرة المالك مباشرة أم تتبعون عملية تئمين؟

بخصوص تسعير السيارة نحن لا نقوم بتحديد أسعار السيارات لكن نجبر المعارض وتجار السيارات على إعلان أسعارهم وأن تكون واضحة للعملاء، أما الأفراد نتركهم على راحتهم ممكن يأتي شخص يسوم الشخص منه السيارة بسعر محدد و مستقبلًا سيكون هناك مزايمة وآلية أكثر وضوح وأفضل تنظيم.



يعني ما فيه مدى محدد للأسعار؟ خصوصا المستعملة، ممكن تكون ذات سعر مبالغ فيه over priced ما فيه ضابط لها صحيح؟

حاليًا لا يوجد أي سعر تقريبي محدد للأسعار لكن لدينا في الأنظمة موجود بحيث إذا كانت السيارة مبالغ في سعرها أو سعرها جنوني يتضح ذلك للمشرفين ويقومون بحذفها أو إيقافها و تنبيه المستخدم مباشرة مستقبلًا نعمل حاليًا في شراكة مع أحد الجهات الرسمية التي لديها الأسعار وقيم السيارات الحقيقية في عمليات البيع و سنوجد إن شاء الله مقدر الأسعار Price Estimator يساعد العملاء في تسعير سيارتهم قبل البيع وأيضًا يساعد المستخدمين في معرفة سعر السيارة العادل قبل الشراء





لو حدثنا عن أبرز ممارساتكم التسويقية خصوصا وان بيع السيارات عبر الانترنت اصبح ثقافة مجتمعية محصورة في عدة مواقع بسيطة

بخصوص تركيزنا وانطلاقنا نحن نركز على جميع المنصات والانطلاق كانت في الويب سايت و موبايل سايت وبعدها بثلاث أشهر كانت الموبايل ابلكيشن لكن الأفضل تكون على كل المنصات بنفس الوقت و أفضل من ناحية المستخدمين الإبقاء على العميل User retention أعلى بكثير عن طريق الموبايل ابلكيشن؛ لذلك أفضل التركيز على الموبايل ابلكيشن أكثر مع إن تكلفة الاستحواذ على العميل Customer Acquisition Cost فيها أعلى لكن نتائجها أفضل بحيث تكلفة العميل على مدى الزمن Customer Life time Value فيها أفضل.

أما بخصوص المنافسين لم أكن أركز على المنافسين لم أتابعهم بشكل لصيق أو وضعتهم الهدف الأول. كان هدفي الأول المستخدم واحتياجه وقطاع الأعمال واحتياجهم، ركزت كثير على المستخدم وخدمته وإرضائه وأخذ الفيد باك والعمل عليه بشكل منتظم ومتواصل إذا أنت حققت احتياج المستخدم ووفرت له خدمة ممتازة بجودة عالية سوف تتجاوز جميع المنافسين في السوق.

