

بوز أن هاملتون تنصح بالابتعاد عن وسيلة الرسائل النصية على تجار التجزئة في البحرين انتهاج سياسات أكثر جاذبية للعملاء



○ داني كرم.

وإنستغرام وسناب شات وتويتر يمكن أن تساعد تجار التجزئة في الاطلاع على اهتمامات الأشخاص وتفضيلاتهم. كما يمكن أن يساعد رصد التوجهات على شبكة الإنترنت أو مجموعات هاشتاغ المستخدمة من قبل الجماهير المستهدفة في وضع حملات مستهدفة وبصفة شخصية أكثر في المبيعات.

وبهدف الحصول على قيمة حقيقية من تحليلات العملاء، ينبغي أن يركز تجار التجزئة على توسيع مصادر البيانات الخاصة بهم، وتعزيز مواقع المعلومات، ومن ثم عدم الاكتفاء بما يمكن للتحليلات إفادتهم به فحسب، بل ما يمكنها تحقيقه بالنسبة للعملاء. استخدام البيانات بهذه الطريقة مؤهل لتوفير توجيهات قابلة للتنفيذ بالنسبة لتجار التجزئة، فضلاً عن القيمة الكبيرة التي يجنيها العملاء من خلال اطلاعهم على المنتجات التي تهمهم والحصول على خدمات أكثر نكاه إضافة إلى التجربة السلسة التي توفر لهم.

مع تنامي حركة الاستثمار الأجنبي المباشر في قطاع التجزئة في الشرق الأوسط في أعقاب التوسع الاقتصادي، وبخول العلامات التجارية الجديدة إلى السوق، سوف يضطر تجار التجزئة إلى الاستفادة من الحجم الهائل من البيانات الموجودة لجذب الجمهور المناسب وتخطي منافسيهم خلال العروض والحسومات في مملكة البحرين.

خلال العروض والحسومات، يبحث تجار التجزئة عن طرق لجذب العملاء وزيادة مبيعاتهم، ولكن عوضاً عن إغراق المستهلكين بالرسائل النصية الموجهة للجميع حول العروض والحسومات، ينبغي على تجار التجزئة تسخير نكاه البيانات وقدرتها على التوقع لاستهداف العملاء بشكل فعال، وخفض التكاليف التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء كما تعزيز العائد على الاستثمار.

وقال نائب الرئيس لدى بوز أن هاملتون داني كرم «ينبغي على تجار التجزئة في مملكة البحرين الاستفادة من قيمة البيانات الداخلية، بما في ذلك المعلومات الخاصة بالعملاء، والإجازات والمعاملات - والبيانات الخارجية، بما في ذلك بيانات العملاء الاجتماعية وبيانات حركة المرور والطقس لتنظيم عروضهم لدفع المبيعات، مع تحسين تواصلهم مع العملاء. الهدف هو تشجيع العملاء على التعامل بشكل شخصي مع العلامة التجارية الخاصة بالتجار. إرسال رسائل نصية أو حتى رسائل البريد الإلكتروني غير الموجهة شخصياً إلى العملاء لم يعد فعالاً».

كما أن تحديد نقاط الاتصال مثل المتاجر ومواقع التجارة الإلكترونية والمنصات التفاعلية حيث يمكن للمعلومات التجارية التعرف على عملائها أمر بالغ الأهمية في إنشاء ملفات للبيانات الشخصية للمستهلكين، وبالتالي تسهيل التسويق الاستباقي القائم على الذكاء في تحليل البيانات مما يساهم في تجاوز معايير التخصيص. ومن المتوقع أن ينمو حجم الاتصال عبر أجهزة الهاتف الذكية في أنحاء العالم العربي بوتيرة أسرع من المعدل المتوسط العالمي، أي بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ ١٩ في المائة بين عامي ٢٠١٤ و ٢٠٢٠. وفقاً لتقرير بعنوان «الاقتصاد المتقلب: تقرير الدول العربية لعام ٢٠١٥»، من الاتحاد العالمي للاتصالات المتكاملة (States Arab: Economy Mobile Report ٢٠١٥). هذا الواقع يعزز دور وسائل التواصل الاجتماعي في مساعدة تجار التجزئة على تطوير فهم شخصي أكبر لقاعدة عملائهم، ومن دون كلفة عالية. والبيانات المتاحة على منصات مثل فيسبوك

٣٢٢,٦ ألف دينار قيمة التداولات في بورصة البحرين أمس

قدرها ٩٣,٢٢ ألف دينار أي ما نسبته ٢٨,٩٣٪ من إجمالي قيمة الأسهم المتداولة وبكمية قدرها ١٨٧,١٤ ألف سهم، تم تنفيذها من خلال ١٤ صفقة.

ثم جاءت شركة الإنصار القابضة بقيمة قدرها ٣٦,٩٥ ألف دينار أي ما نسبته ١١,٤٥٪ من إجمالي قيمة الأسهم المتداولة وبكمية قدرها ٧٠٠,١٠ ألف سهم، تم تنفيذها من خلال ٨ صفقات.

وتم يوم أمس تداول أسهم ١٤ مؤسسة، ارتفعت أسعار أسهم ٣ مؤسسات، في حين انخفضت أسعار أسهم ٤ مؤسسات، وحافظت بقية الشركات على أسعار إقفالها السابقة.



٥٤٥,٣٤ ألف سهم، تم تنفيذها من خلال ١٧ صفقة. أما المركز الثاني فكان لألمنيوم البحرين (ألبا) بقيمة

المركز الأول إذ بلغت قيمة أسهمه المتداولة ١٣٩,٦٥ ألف دينار أي ما نسبته ٤٣,٢٩٪ إجمالي قيمة الأسهم المتداولة وبكمية قدرها

للتداول وبكمية قدرها ١,٤٣ مليون سهم، تم تنفيذها من خلال ٣١ صفقة. جاء البنك الأهلي المتحد في

أقل مؤشر البحرين العام يوم أمس الأحد عند مستوى ١٣١٤,٠٩ بانخفاض قدره ٣,٣٠ نقطة مقارنة بإقفاله يوم الخميس الماضي، في حين أقل مؤشر البحرين الإسلامي عند مستوى ١١٠٤,٥٩ بارتفاع قدره ٥,٥٨ نقاط مقارنة بإقفاله السابق.

وتداول المستثمرون في ١,٧٤ مليون سهم، بقيمة إجمالية قدرها ٣٢٢,٥٩ ألف دينار بحريني، تم تنفيذها من خلال ٦٠ صفقة، حيث ركز المستثمرون تعاملاتهم على أسهم قطاع البنوك التجارية والتي بلغت قيمة أسهمه المتداولة ١٩٩,١٤ ألف دينار أي ما نسبته ٦٢٪ من القيمة الإجمالية

بورصات الخليج تقفل على تباين ودبي تختبر مستوى مقاومة

وتراجع مؤشر بورصة قطر ١,٣٪ إلى ٩٣٤٤ نقطة، مع هبوط سهم بنك قطر الوطني أكبر مصرف مدرج في البلاد بنفس النسبة. وارتفع السهم ٤,٢٪ يوم الخميس بعدما سجل البنك زيادة ٣,٦٪ في أرباح الربع الثاني في وقت سابق من الأسبوع.

وأظهرت بيانات البورصة أن المستثمرين الأجانب اشتروا أسهماً قطرية قدر ما باعوا تقريباً أمس بينما أحجم المستثمرون الخليجيون غير القطريين في معظمهم عن المشاركة رغم أنهم كانوا بائعين صافين للأسهم. وتخشى بعض الصناديق من أن تدفعهم العقوبات المفروضة من دول عربية مجاورة في نهاية المطاف إلى الإسهاب كلية من قطر. وفي سلطنة عمان انخفض مؤشر سوق مسقط للأوراق المالية ١,١٪ إلى ٥٠٦٤ نقطة، بعدما أظهرت سلسلة من النتائج المالية الضعيفة التأثير السلبي لهبوط أسعار النفط وإجراءات التقشف الحكومية على اقتصاد البلاد.

وتراجع سهم ريسوت للاسمنت ٠,٨ في المئة بعدما سجلت الشركة انخفاضا في صافي ربح النصف الأول من العام بنحو الثلثين عن العام الماضي مع هبوط الإيرادات أيضا. وهبط سهم العمانية للاتصالات (عمانتيل) ٣,٣٪، بعدما سجلت الشركة انخفاضا بلغ ٣٩ في المئة في صافي ربح النصف الأول مع ضعف الإيرادات.

وانخفض سهم بنك ظفار ٣,٢٪ بعدما هبط صافي الربح المجمع للمصرف في النصف الأول ١٣ في المئة بينما هوى سهم الغاز الوطنية ثمانية في المئة في تداول هزيل للغاية بعدما قالت الشركة أن أرباحها في النصف الأول من العام انخفضت بأكثر من النصف.

وزاد المؤشر العام لسوق أبوظبي ٠,٢٪ إلى ٥٢٤٤ نقطة، مع صعود سهم مصرف عجمان ٢,٦٪ رغم أن البنك سجل هبوطاً متوسطاً في صافي ربح الربع الثاني من العام. وارتفع المؤشر الرئيسي للسوق السعودية ٠,٥٪ إلى ٧٣٤٩ نقطة، مع صعود الأسهم بشكل عام في البورصة. وزاد سهم البنك السعودي الفرنسي ١,٤٪، كما ارتفعت أسهم قليلة من الفئتين الثانية والثالثة في تداول مكثف غير معتاد. وقفز سهم السعودية للطباعة والتغليف ٨,٥ في المئة.

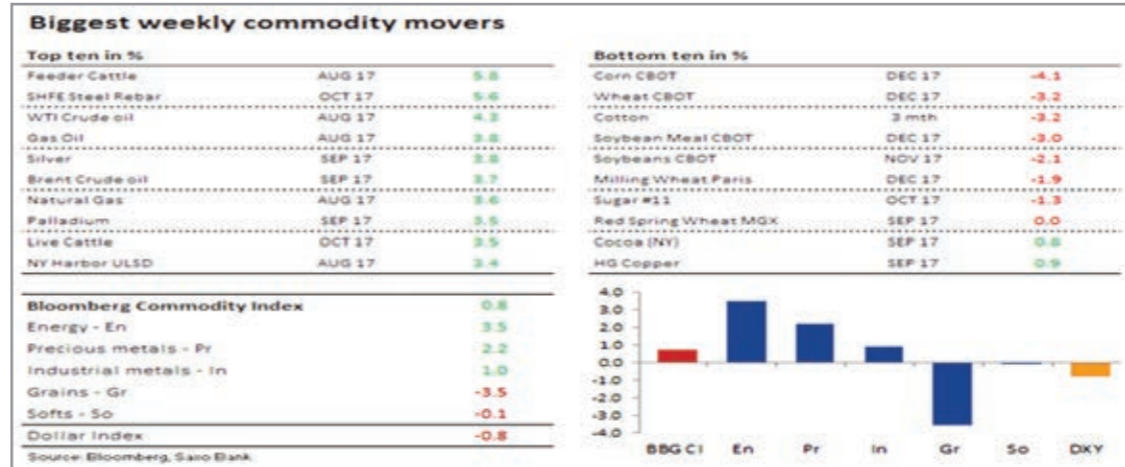
تباينت أسواق الأسهم الخليجية أمس، في ظل الاتجاه السعودي للأسهم العالمية مع ارتفاع مؤشر دبي ليجتبر مستوى مقاومة فنية بينما ضغطت نتائج مالية ضعيفة على بورصة سلطنة عمان.

وارتفع مؤشر سوق دبي واحداً في المئة إلى ٣٥٧٣ نقطة في تعاملات متواضعة ليلقي عند نروته في أبريل. وصعدت ثمانية أسهم من العشرة أسهم الأكثر تداولاً في السوق وزاد سهم الاتحاد العقارية ٠,٣٪ وكان الأكثر نشاطاً.



ساكسو بنك في تقريره الأسبوعي:

أسعار النفط والذهب تنحو منحى تصاعدياً مع اتجاه المراكز القصيرة نحو التغطية



أسعار النفط تبقى عالقة بين القوى المتناقضة من بيانات المخزونات المحسنة

ليس أقله في الفضة حيث بلغ إجمالي الحيازات رقماً قياسياً جديداً هذا الأسبوع.

ونستنتج أن المستثمرين على المدى الطويل لا يزالون يجذبون إلى الذهب والفضة باعتبارهما وسائل للتخفيف، ولكننا نرى أيضاً تأكيداً على أن تدفقات صناديق التحوط تبقى أهم دافع عندما يتعلق الأمر بتحركات الأسعار على المدى القصير.

وأي تراجع أسعار الذهب نحو أقل من ١٢١٤ دولاراً للأونصة الأسبوع الماضي إلى مؤشرات بيع فنية استناداً إلى القمة المزدوجة عند ١٢٩٥ دولاراً للأونصة من أبريل ويونيو. ويتجلى الهدف من هذا التراجع في الوصول إلى ١١٣٣ دولاراً للأونصة، وساعد في استقطاب مزيد من عمليات بيع المراكز القصيرة.

ودفع الفضل في تمديد عمليات البيع إلى أقل من ١٢٠٥ دولارات للأونصة باعاً المراكز القصيرة نحو اتخاذ إجراءات دفاعية لتخفيف رهاناتهم بانتظار فرصة ثانية محتملة. وسيؤدي استمرار تراجع الأسعار إلى أقل من ١٢٣٠ دولاراً للأونصة، وهو ما شهدناه يوم الجمعة، إلى إرسال مؤشرات حول إخفاق محاولات البيع، واحتمال أن تعود تغطية المركز القصير إلى الأمان النسبي.

كمية تداول الديون المعلقة في العائدات السلبية. وأدت التوقعات المتغيرة في سلوكيات المصرف المركزي إلى انخفاض حاد في مشاركة صناديق التحوط. وعلى مدى الأسابيع الأربعة الماضية، خفضت الصناديق من رهاناتها على ارتفاع أسعار الذهب بنحو ٧٨٪ إلى ٣٨ ألف لوت، وهو أدنى مستوى له منذ ١٥ شهراً. ويعزى هذا الانخفاض إلى الزيادة الحادة في إجمالي عمليات البيع على المكشوف، والتي قفزت بنسبة الثلث إلى أعلى مستوياتها منذ ١٨ شهراً في الأسبوع المنتهي بتاريخ ٤ يوليو.

وبلغت المراهانات على ارتفاع أسعار الفضة رقماً قياسياً عند ٩٩ ألف لوت في أبريل الماضي، ولكن عادت الرهانات إلى الحياد خلال الأسابيع الأربعة الماضية، حيث بلغ إجمالي عمليات البيع على المكشوف رقماً قياسياً عند ٥٨ ألف لوت. وبرزت هذه التطورات التكتيكية المهمة وقصيرة الأجل لسلوكيات صناديق التحوط مرة أخرى في تناقض صارخ مع سلوكيات المستثمرين الذين يستخدمون المنتجات القابلة للتداول في البورصة. وبالرغم من الضعف الأخير للأسعار، شهد إجمالي منتجات الاستثمار المتداولة من الذهب والفضة ارتفاعاً مطرداً

على قدرة منتجي النفط الصخري مرتفع الكلفة في الولايات المتحدة الأمريكية أو استعدادهم لمواصلة إضافة الحفارات وزيادة الإنتاج».

ومع ذلك، وبعد أن حافظ النفط الأمريكي على ثبات معدلات إنتاجه خلال الأسابيع الخمسة الماضية، قفز حجم الإنتاج بمقدار ٥٩ ألف برميل يومياً الأسبوع الماضي ليصل إلى ٩,٣٩ ملايين برميل يومياً، وهو أعلى مستوى له منذ يوليو ٢٠١٥، وأقل بمقدار ٢١٣ ألف برميل فقط عن الرقم القياسي المسجل في تلك الفترة. وفي الوقت نفسه، واصل منتجو النفط الصخري الأمريكي إضافة ثماني منصات حفر جديدة على أساس أسبوعي منذ أن وصل إلى نقطة منخفضة في شهر مايو الماضي، ولا تظهر هذه الوتيرة أي مؤشرات على التباطؤ.

ومازالت توقعات النفط صعبة على المدى القصير، بحيث تظهر أفضل فرص الانتعاش عبارة عن أحداث غير متوقعة تدفع نحو انخفاض مكانة المركز القصير القريب من الرقم القياسي، والتي يتبؤها خام غرب تكساس الوسيط وبرنت.

وساهمت القفزة الكبيرة في الديون السلبية المدرة للعائدات في بداية عام ٢٠١٦ بتعزيز ارتفاع أسعار الذهب خلال النصف الأول. ومع زيادة التركيز على البنوك المركزية لتطبيق السياسة النقدية، عانى الذهب والفضة من بعض الرياح المعاكسة حيث بدأت عائدات السندات بالتزايد، ما خفض من

حجم نمو الطلب العالمي، أكدت وكالة الطاقة الدولية انخفاض معدل امتثال أوبك إلى أدنى مستوياته منذ ستة أشهر الشهر الماضي ليصل إلى ٧٨٪ من ٩٥٪ في شهر مايو الماضي، وترتفع حدة المخاوف جراء ازدياد معدل الإنتاج الإجمالي ونيجيريا - وكلاهما مستثنى من اتفاق أوبك لتخفيض الإنتاج - ما يبقى جهود اتحاد المنتجين خاضعة لتقل التحديات.

وكان من الواضح أن تظهر مشكلة أوبك في أول توقعاتها لحجم الطلب في عام ٢٠١٨، وتمت تلبية الارتفاع المرتقب في الطلب العالمي بمقدار ١,٢٦ مليون برميل يومياً بإجراء زيادة طفيفة جداً على حجم إنتاج الدول غير الأعضاء في أوبك بمقدار ١,١٤ مليون برميل يومياً.

وبناء على هذه الافتراضات سيكون من الصعب على أوبك التوقف عن سياستها في تخفيض الإنتاج بعد ٣١ مارس لأنها ستخاطر مرة أخرى بإغراق السوق بكميات غير ضرورية من النفط.

وأردف هانسن: «أدى الارتفاع الكبير والمستمر لحجم العرض العالمي، إلى جانب تباطؤ الامتثال بسياسة خفض الإنتاج التي نتج عنها حالياً، إلى زيادة التركيز على الحاجة إلى أسعار أقل ولفترة أطول. وتبدو أهمية ذلك في التأثير

بالاتجاه المعاكس. واختبرت كافة المحاصيل الرئيسية الثلاثة عمليات بيع بعد الارتفاع الكبير للأسعار في مطلع يوليو، والتي قادتها عمليات بيع قمع الربع ذي الجودة العالية على خلفية المخاوف من الطقس، والحد من الأرقام القياسية التي سجلها فول الصويا.

وقال هانسن: «تسارعت وتيرة عمليات البيع بعد أن أصدرت وزارة الزراعة الأمريكية تقريرها الشهري حول العرض والطلب، وأظهر القوة النسبية للمخزونات العالمية من المحاصيل؛ كما جاء ذلك نتيجة لتغير توقعات الطقس على المدى القصير نحو درجات حرارة باردة نوعاً ما، مع احتمال تساقط الأمطار».

وحتى الآن، تم تعويض ثلاثة أسابيع من تحسن بيانات مخزونات النفط الأمريكية عبر الأخبار السلبية للأسعار من أوبك. ووضحت وكالة الطاقة الدولية هذه المسألة في تقريرها الشهري الأخير بخصوص الطاقة كما يلي: «يبدو أن شينا جديداً يحدث كل شهر فيؤدي إلى زيادة الشكوك حول وتيرة عملية إعادة التوازن. وتبدو في هذا الشهر عقبتان: الانتعاش الدراماتيكي لحجم إنتاج النفط من ليبيا ونيجيريا، وانخفاض معدل التزام أوبك باتفاق الإنتاج الخاص بها». وبالرغم من رؤيتها لارتفاع

اندفعت عجلة قطاع السلع الأساسية استناداً إلى مزيد من التراجع في أسعار الدولار الأمريكي. وساعدت تغطية المركز القصير في قطاعي الطاقة والمعادن الثمينة بتعويض الانتكاسة الحادة التي تعرضت لها الحبوب على خلفية تراجع حدة المخاوف الأخيرة من الطقس.

واتخذت نهاية السياسة النقدية الفضفاضة خطواتها التالية عندما انضم بنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي إلى بنك كندا الذي رفع الأسعار الرسمية لفلانته يوم الأربعاء للمرة الأولى منذ سبع سنوات، وهو ما يعادل ربع نقطة إلى ٠,٧٥٪.

وفي شهادتها نصف السنوية، أسام الكونجرس الأمريكي، أكدت جانيت يلين رئيسة مجلس الاحتياطي الفيدرالي أن المجلس يواصل رفع أسعار فائدته بالتدريج وصولاً إلى وضعها الطبيعي، مع احتمال اتباعها لنهج أبطأ في حال لم يتم تحقيق الأهداف المرجوة من التخفيض.

أكد ذلك رئيس استراتيجية السلع لدى ساكسو بنك أولي هانسن، وقال إن «تعليقات يلين يومي الأربعاء والخميس، وبيانات مؤشر أسعار المستهلك الأمريكي وبيانات مبيعات التجزئة يوم الجمعة، لعبت دوراً مهماً في استقطاب قدر من تغطية المراكز القصيرة في الذهب والفضة، ما زاد من احتمال حدوث انتعاش جديد في كليهما».

وتم تداول النفط الخام بأسعار أعلى بعد أسبوع من المؤشرات المختلطة، حيث لمست وكالة الطاقة الدولية نمواً متزايداً في حجم الطلب، فضلاً عن ارتفاع إنتاج أوبك وانخفاض مستوى الالتزام بقيود الإنتاج المتفق عليها. وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم تعويض السحب غير المتوقع من المخزونات عبر زيادة الإنتاج، وذلك بعد خمسة أسابيع من استقرار حجم الإنتاج. واستمرت هذه الجولة غير الخائبة، والتي غالباً ما تشهدا المحاصيل الرئيسية خلال موسم النمو المتقلب طوال الأسبوع ولكن