



طالبة قسم الإتصال التسويقي بكلية الإتصال والإعلام



تقرير مشروع التخرج لمقهى لاستوريا

الفصل الدراسي الثاني 1444هـ
بإشراف د. ولاء ناجي باجنيد

إعداد الطالبة:

خديجة باشويه 1916115

1

COMPANY OVERVIEW





كانت بداية مقهى لاستوريا بوجود خمسة اصدقاء موظفين في القطاع الطبي ارادوا البدء بمشروع, كانت فكرتهم عبارة عن مقهى صغير, تم تجميع مبالغ بسيطه من قبلهم وتم انجاز 70% من مراحل التأسيس كان هناك نقص بسيط في المبلغ, ثم تم العثور على مستثمرين مهتمين في فكرة مشروعهم الخاص وتم مشاركة المستثمرين معهم لاستكمال المبلغ الناقص والان مضت 8 اشهر على افتتاح المقهى تم عمل أول فرع في مكة وبعد ذلك تم فتح فرع في جدة في الياسمين مول تحديداً لانه يجمع بين 7 احياء في جدة.

يتميز مقهى لاستوريا بتقديم فطور متنوع مثل الكروسون بعدة اجبان , وبريوش التونه الفريد بمكوناته, و الفرنش توست الشهير وهناك أنواع كثيرة من أصناف الحلى المتعددة والمشروبات الساخنة والباردة .

يستهدف مقهى لاستوريا العائلة, ولكن خاصة السيدات. يتم الحرص على خدمة عملائنا بشكل ممتاز وسريع ومرضي وذلك ما يجعل اختيار لاستوريا كافيه الأول لديهم بشكل دائم. ايضاً مما يجعل مقهى لاستوريا مميز هوا التصميم الداخلي للمكان, يتميز بمنظر وشكل جذاب للعملاء والفئة المستهدفة ويتمتع بالجلسات المريحة ليستمتعوا بالوقت واللذة بكل بساطه

خيارات الخدمة

- ✓ خدمة التوصيل
- ✓ الأكل داخل المكان
- ✓ طعام سفري

الخدمات المقدمة

- ✓ الأطعمة الجاهزة
- ✓ قهوة

وسائل الراحة

- ✓ اتصال Wi-Fi
- ✓ دورة مياه للجنسين
- ✓ مناسب للأطفال

أبرز المنافسين

Tim Hortons

تيم هورتنز

التواصل الاجتماعي

Lastoria_jed

10,388
اجمالي المشاهدات

27
الصور

230
عدد المتابعين



Lastoria_jed



الإستثمارة

١- الاهداف

- ما الذي ترغب في تحقيقه؟

لدينا خطة استراتيجيه وهي خلال سنتان ان يكون لدينا ٣ فرانشايز وبعد ٣ اشهر سيتم إلغاء عقد مقهى لاستوريا والمتابعة بأسم شخصي جديد.

- ما هي المدة المراد تحقيق الهدف فيها؟

سنتان

- عند تحديد الاهداف ما هي اهم نقطه يتم التركيز عليها؟

يتم التركيز على الجودة و المنتج الذي يناسب العملاء, عندما تم افتتاح الفرع الحالي المتواجد داخل المول التجاري تم التركيز على منتجات ذات طابع عربي لأن أكثر الزوار او سكان المنطقه المجاوره كانوا مستهلكين من منطقته عربيه جنوبيه اصيله فكان من المهم التركيز على المنتجات اللي تناسبهم وبعدها تم التركيز على موضوع التنوع في المنتجات و الاصناف لارضاء جميع الناس واختلاف الاذواق.

٢- الاستراتيجيه التسويقية

- ماهي الاستراتيجيه و الاهداف التسويقية الخاصة بـ لاستوريا كافييه؟

يوجد لدينا خطه توسع خلال الشهور القادمه نعمل على تحقيقها, سيتم فتح معمل لصنع الكيك ومحمصه للقهوة خاصه بنا

• ماهي اكبر التحديات التي واجهتها في المبيعات؟

احدى التحديات التي واجهتنا كانت تكاليف الاساسية والتشغيلية في المقهى كانت عالية جداً بما يقارب ٤٠% و من هنا كانت فكرة تنشيط المبيعات لتعويض التحديات المواجهه .

• هل سبق تم عمل حملة تسويقية متكاملة؟

لم يتم عمل اي حملات تسويقيه سابقاً، فقط تم التركيز على خرائط قوغل و عمل جوائز مع احداث عالميه (كأس العالم)للتفاعل مع المستهلكين .

• ماهي مقاييس الحملة التسويقية الناجحة برأيك؟

ان يكون فيه نتيجة فعالة و واضحة في ازدياد المبيعات.

• هل هناك منتجات موسمية ؟ وهل يوجد عليها اقبال من قبل المستهلكين؟

نعم، هناك مشروب موسمي لفصل الشتاء نعمل عليه ولكن هناك بعض التحديات في مرحلة التنفيذ.

٣- الجمهور المستهدف

• من هي الفئة المستهدفة؟

الفئة المستهدفه العائله وبالاخص السيدات.

• هل سعر المنتج التقريبي يناسب الفئة التي تستهدفها؟

نعم مناسب، تم عمل بحوث خلال ٦ شهور وتم دراسته السعر المناسب للعملاء.

• ما هي اكثر الاوقات ازدحاماً في اليوم ؟

من الساعة ٧ م الى الساعة ١٠ م.

• ماهو اجراء التعامل من شكوى العميل او المشكلة؟

تعويضهم واعطائهم هدايا.

• ما هي اكثر تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي استخداماً حازت على تفاعل من قبل الجمهور المستهدف ؟

اكثر التطبيق استخداماً وتفاعلاً هوا الانستجرام.

٤- المنافسين

• من هم منافسيك؟

هناك الكثير من المقاهي المتخصصة في المجال وأبرز المنافسين:
كريولو كافية - تيم هورتنز - عالم الكريب
ولكن اهم منافس لدى مقهى لاستوريا هو تيم هورتنز.

• ماهي الميزة التنافسية التي تميزك عن غيرك؟

الفعاليات التي نقيمها, تصميم المقهى فالأغلب يأتيو إلينا بسبب التفاصيل بالتصميم لدى المقهى.

0- المقاييس

- هل يتم عمل حملة الاعلانية؟

لم يتم عمل حملة إعلانية سابقة.

- هل هناك دراسات تقوم بقياس رضا المستهلكين عما يقدمه المقهى؟

نعم يوجد هناك دراسات, نحرص دائماً ان نكون متواجدين في الفرع لسؤال ومعرفة رضا العملاء وزوار المحل عن اداء الخدمة و جودة المنتجات المقدمة, ونعمل ايضاً على توظيف شخص مسؤول فقط عن تقييم آراء الزوار للمحل والمنتجات .

- هل هناك دراسات يتم فيها قياس أداء الموظفين لدى مقهى لاستوريا؟

هناك جدول مهام مقسم بين جميع الموظفين و يتم الاجتماع بشكل اسبوعي لتحسين التقارير والاداء

2

PRODUCT ANALYSIS



ACCESS FMM ANALYSIS

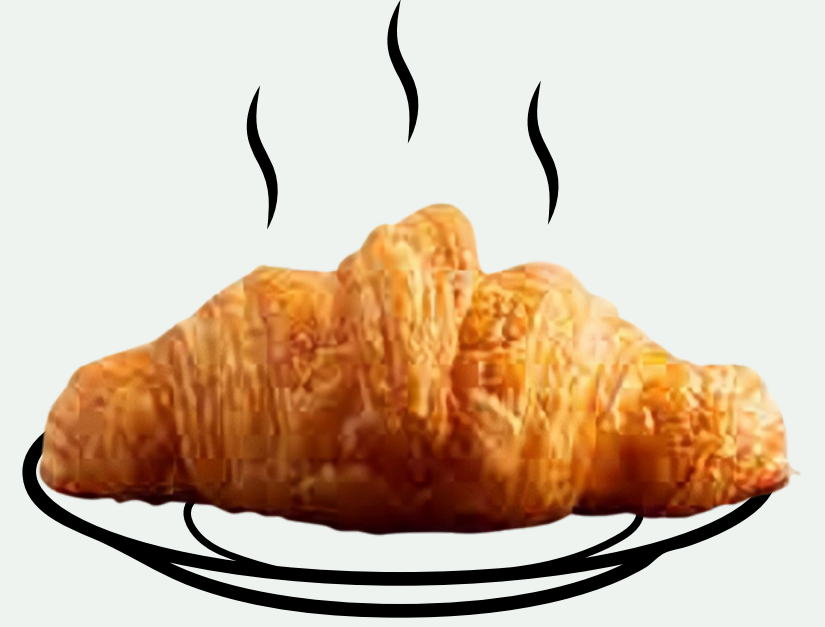
الشكل العام: كروسون الأجبان من أشهى الأصناف ويقدم صباحاً على مائدة الإفطار، ويحتوي على ٣ من انواع الاجبان وهي جبنة جودا - جبنة شيدر - موزاريلا وهيا تتمتع بشكل جذاب وشهي من الخارج ياخذ من اللون الذهبي ومقرمش ومن الداخل يتمتع بالطراوه واللذاه بتصوير فتوغرافي مبتكر، و يقدم مع الكروسون رقائق من الشبس المقرمش

الصنع: محلي

التكلفة: ٢٣ ريال

الإضافة: لا يتناسب لمن لديهم حساسية الأجبان

المكان: الياسمين مول امام بوابه رقم ٢ في وسط السوق



كروسون الأجبان

الشكل العام: كروسون التركي معروض بالمنيو بطريقة جذابة وحصرية، ويتميز الكروسون بالشكل الشهي وهي محضرة من شرائح الديك الرومي الرفيعة والجبنة جودا والطماطم والخس المحضر بشكل طازج جميعهم بداخل الكروسون الشهي من الخارج ياخذ من اللون الذهبي المقرمش ومن الداخل يتمتع بالطراوه تم تصويره بعناية ليقدم في منيو الفطور بشكل جذاب وممتع للنظر، ليتمتع العميل باللذاه الفارهه ويقدم مع الكروسون الصوص الخاص به وايضاً رقائق من الشبس المقرمش

الصنع: محلي

التكلفة: ٢٣ ريال

الإضافة: لا يتناسب لمن لديهم حساسية الأجبان



كروسون التركي

الشكل العام: يتمتع بريوش التونة الرائع بمكوناته المعتادة ولكن بطريقة متميزة بطرق وصور عالية الجودة تبين طبقات المنتج، وفريدة من نوعه الاستخدام الصوص الخاص به ويضاف عليها التونه والذرة والخس الطازج بداخل البريوش والعامل الذي يجذب العملاء هنا هو منظر البريوش الطري المغطاة باللون البني الذهبي المميز ويقدم مع البريوش رقائق من الشبس المقرمش

الصنع: محلي

التكلفة: ٢٣ ريال

الإضافة: لا يتناسب لمن لديهم حساسية التونة



بريوش التونة

الشكل العام: واحد من الأصناف الهامة, يتمتع بريوش حلومي الرائع الذي يحتوي على جبن الحلومي الطازج والجرجير والطماطم الطازج وبعض من أنواع صوص البيستو الغني بالنكهة مع طبقات وكميات كافية من الدبس الرمان ويضاف جميعهم بداخل البريوش والعامل الذي يجذب العملاء هنا هو منظر البريوش المبهر والمغطاة باللون البني الذهبي الجذاب ويقدم مع كافة وخيارات البريوش رقائق من الشبس المقرمش

الصنع: محلي

التكلفة: ٢٣ ريال

الإضافة: لا يتناسب لمن لديهم حساسية الألبان



بريوش حلومي

الشكل العام: الشريك من أجود الأصناف, يتمتع بكافة المكونات الجذابة, ويحتوي على طريقة مدهشة في تصوير بشكل مبتكر الذي لا يعتمد على الشكل المعتاد لدى العميل ويحتوي ما بداخلها على جبنة فيتا والطماطم والجرجير الطازج مع الزيتون ويقدم مع رقائق الشبس المقرمش

الصنع: محلي

التكلفة: ١٩ ريال

الإضافة: لا يتناسب لمن لديهم حساسية الألبان



شريك

SWOT ANALYSIS



نقاط الضعف

- لا يوجد تسويق كافي لقائمة الفطور
- عدم الاقبال على أطباق الفطور كثيراً



نقاط القوة

- الأسعار مناسبة
- اختلاف الحشوات
- اطباق وخدمات فريدة



التحديات

- كثره ظهور مقاهي تتبع نفس نظام المقهى الخاص بنا
- امكانيه شراء المستهلك من مصدر اخر بأسعار وجوده افضل



الفرص

- تفعيل عروض خاصة لقائمة الفطور
- زيادة الوعي بالعلامة التجارية
- تنشيط وسائل التواصل الاجتماعي
- إضافة خيارات نباتيه
- إضافة سعرات حرارية عند كل منتج

AFFINITY DIAGRAM ANALYSIS

موقع المقهى

هل تفضل زيارة لاستوريا صباحاً لتناول الفطور ؟

نعم لانني من سكان منطقة الشرق وهذا المقهى بجوار بيتي	نعم افضل لوجود قائمة فطرر مختلفة وشهيه	نعم افضل زيارة الموقع في فترة الصباح لتعدد الاصناف والخيارات المتنوعة	لا, لان الموقع ليس مناسب بالنسبة لي وياخذ مني الكثير من الوقت للذهاب اليه	نعم مكان مميز ويوجد عدة خيارات جيدة لقائمة الافطار
--	--	---	---	--

الاسعار

هل الاسعار في تناول الجميع؟

اسعار معقوله جدا وفي تناول الايدي	نعم	نعم لانها تعتبر مناسبة لاغلب الناس	نعم, الاسعار متفاوتة	نعم
-----------------------------------	-----	------------------------------------	----------------------	-----

قائمة الطعام

هل هناك تنوع في قائمه الطعام تخدم جميع الفئات؟

نعم يوجد بها تنوع كبير وتناسب الجميع	نعم يوجد تنوع في كافات أغلب المنتجات والأصناف	نعم بوجود تنوع في المنتجات مثل الفطور والمشروبات الساخنة والباردة وتناسب الجميع	نعم, يوجد تنوع وأصناف مميزه	نعم, هناك منتجات مناسبة للاطفال ايضاً , كالكوكيز والمشروبات الخاليه من الكافيين
--------------------------------------	---	---	-----------------------------	---

التسويق

رأيك في التسويق لقائمة الفطور؟

يحتاج للتسويق اكثر	ضعيف جداً, لانه لا يمتلك تسويق كافي للمنتجات وجذب الزوار	متوسط يجب توعيه العملاء بان هناك قائمه فطور لدى المقهى	بحاجة لتكثيف تسويقهم لقائمة الفطور اكثر	ضعيف, وذلك يؤثر على وعي العملاء بالمنتجات المتوفرة
--------------------	--	--	---	--

التسويق

هل ترى ان التسويق للقائمة الفطور كافي؟

لحد ما جيد لكن يحتاج اكثر	ضعيف جداً	لا, يجب عمل اعلانات بشكل مستمر للمقهى وعمل حملات اعلانيه للمقهى	لا, يحتاج تسويق زيادة	لا ضعيف
---------------------------	-----------	---	-----------------------	---------

منصات التواصل الاجتماعي

هل ترى تفاعل كبير عبر منصات التواصل الاجتماعي لدى قائمة الفطور (الانستجرام - سناب شات)؟

نعم يوجد تفاعل واتباعهم باستمرار	التفاعل ضعيف	لا لوجود عدد قليل من الناس ولا يوجد تفاعل من قبل قائمة الافطار	لا, يمكنهم العمل على تطوير منصاتهم لجذب تفاعل العملاء المستهدفين	لا ارى تفاعل كبير عن قائمة الفطور
----------------------------------	--------------	--	--	-----------------------------------

النقاط المتفق عليها

الأسعار

هل الاسعار في متناول الجميع؟

نعم مناسبة
لوجود تفاوت في
الاسعار

موقع المقهى

هل تفضل زيارة لاستوريا صباحاً لتناول الفطور؟

غير مناسب
للجميع لعدم
ملائمة الموقع
للمقهى

التسويق

رأيك في التسويق لقائمة الفطور؟

ضعيف جداً يجب
عليهم التسويق
بأطباق الفطور بشكل
مكثف جداً ليتم
الملاحظة على الاقبال
واكتساب عملاء
دائمين لقائمة
الافطار

قائمة الطعام

هل هناك تنوع في قائمة الطعام تخدم جميع الفئات؟

نعم يوجد تنوع
بأصناف مختلفه
ومميزه

منصات التواصل الاجتماعي

هل ترى تفاعل كبير عبر منصات التواصل الاجتماعي لدى قائمة
الفطور (الانستجرام - سناب شات)؟

ينقصهم التفاعل
لقائمة الافطار اكثر
عبر منصات التواصل
الاجتماعي

التسويق

هل ترى ان التسويق لقائمة الفطور كافي؟

يجب العمل على
تطوير التسويق
لديهم لان هناك
انخفاض في الوعي
لدى العلامة التجاربه

3

MARKET ANALYSIS















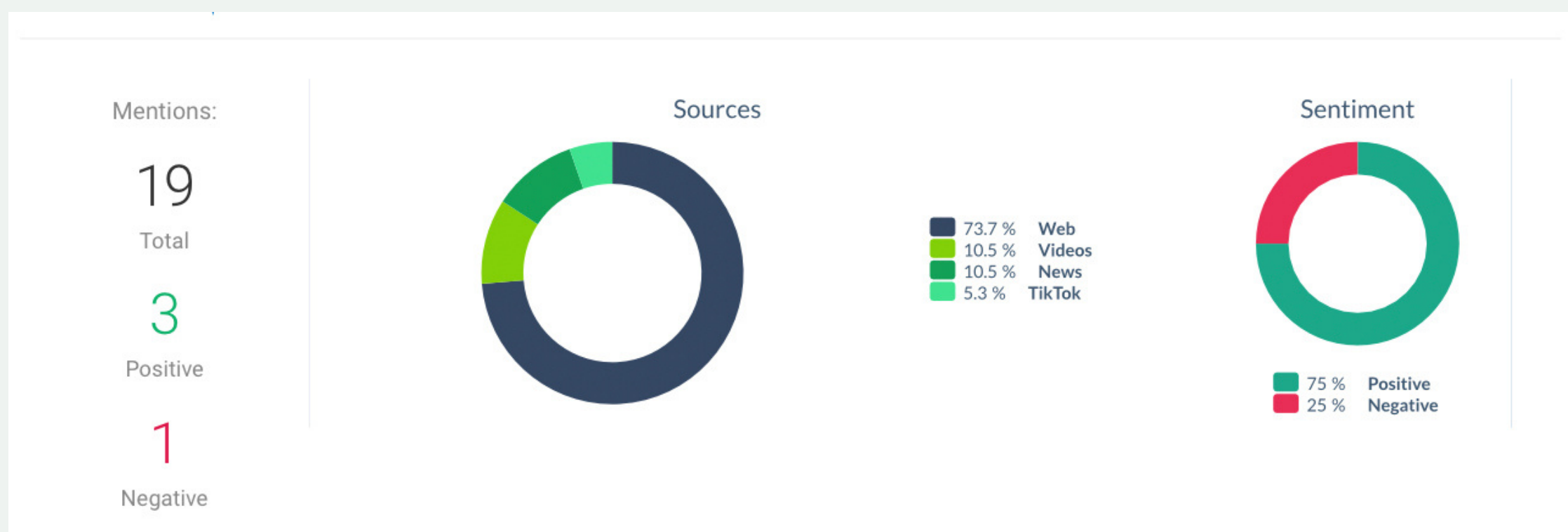
البحث عن المقهى

بناء على الأحصائيات والتحليلات الواردة تم بناء والبحث عن المقهى عبر مايقدموه من منتجات وأصناف عديدة في حساباتهم تبين ان اعلى نسبة مشاهدة هي (اليوتيوب) مما حصل على 35B مشاهدة وبعد ذلك حصل موقع (لينكدان) على ثاني اعلى مشاهدة للمقهى بنسبة 1.5B مشاهد من حيث عدد الزوار والباحثين عن المقهى.

Most influential sites

	SITE	VISITS	INFLUENCE SCORE
1	youtube.com	35 B	10 /10
2	linkedin.com	1.5 B	10 /10
3	quora.com	778 M	10 /10
4	indianexpress.com	90 M	10 /10
5	m.economictimes.com	61 M	10 /10
6	thehindu.com	44 M	9 /10
7	economictimes.indiatimes.com	36 M	9 /10
8	tripadvisor.in	24 M	9 /10
9	latestly.com	14 M	9 /10
10	theprint.in	12 M	9 /10
11	business-standard.com	9.2 M	8 /10
12	telegraphindia.com	5.4 M	8 /10
13	studyfinds.org	4.5 M	7 /10
14	japantimes.co.jp	2.9 M	7 /10
15	yourstory.com	2.9 M	7 /10
16	pdffile.co.in	1.7 M	7 /10
17	theweek.in	1.3 M	7 /10
18	baytoday.ca	988 917	6 /10
19	coolztricks.com	956 501	6 /10
20	so.city	898 487	6 /10

 ? 19 MENTIONS	 ? 3 SOCIAL MEDIA MENTIONS	 ? 16 NON-SOCIAL MENTIONS
 ? 20 ESTIMATED SOCIAL MEDIA REACH	 ? 21 572 NON SOCIAL REACH	 ? 0 SOCIAL MEDIA INTERACTIONS
 ? 3 USER GENERATED CONTENT	 ? 0 SOCIAL MEDIA LIKES	 ? 3 VIDEOS INCL. TIKTOK
 ? 3 (75.0%) POSITIVE MENTIONS	 ? 1 (25.0%) NEGATIVE MENTIONS	 ? \$ 1.35k AVE



تعليقات العملاء

اراء العملاء الإيجابية

★★★★★ قبل 3 أشهر

داخل المطعم | 180-200 ر.س.

ما شاء الله تبارك الرحمن خدمة متميزة ومذاق رائع واختيارات متنوعة يستاهل كل خير والعودة مجدداً 🌸🌸🌸🌸

★★★★★ قبل شهرين

المكان جداً جميل، والجميل بدون موسيقى وهادئ، والقهوة والحلى يستاهل كل ريال فيه، وعندهم موظفة اسمها ود جداً لطيفة، يستاهل الزيارة مره اخرى 🌸👍.

★★★★★ قبل 5 أشهر

المكان جميل جداً. وصلنا كنا ٤ اشخاص والمكان مزدحم تجاوب معنا المدير ووفر لنا طاولة الطلبات كانت v60 وميني بانكيك وكيكه ليمون وفلات وايت وكباتشينو

★★★★★ قبل 4 أشهر

المكان الي تروح وتطلب اي شي ونتا مطمئن الصراحه جميع الاصناف عندهم رهيبه سواء ف قهوه او حلا وغير الموظفين الي يستقبلوك تحس انك مو جديد على المكان وترجعلو من لطافتهم واشكر الاستاذة روان على التعامل والترحيب الجميل وكان عرضها للاصناف جدا ممتاز وطبعاً خلتنى اجرب v60 البارد كانت تجربته جدا رائع والحلا كيكه التمر اختيار موفق وليا رجعه للمكان اجرب باقي الاصناف 🙏❤

★★★★★ قبل 4 أشهر

داخل المطعم | 20-40 ر.س.

يهبل افضل كوفي للامانه هذي زيارتي الخامسه لهم وكل شي لذيذ جربت لاتييه وسبانش وقهوه عربي والحلويات كلها فخمه ولذيذه وطازز زجة يستحقون التجربة والتكرار ..

★★★★★ قبل شهرين

داخل المطعم | غير ذلك | 40-60 ر.س.

الحلا عندهم لذيذ طلبت كيك الليمون و سان سبستيان

★★★★★ قبل شهرين

داخل المطعم | غير ذلك | 20-40 ر.س.

مكان مرة روعة وكيكاتهم لذيذة خصوصا البستاشيو وكيكة الفواكه يستاهلو التجربة وخدمتهم حلوة لآكن المكان دايم مزدحم ماشاء الله وماتلقى مكان

★★★★★ قبل شهر

كافي مميز بكل شيء القهوة والحلى و الجلسة المكشوفة يلي تشرح النفس و تعاملهم الراقى جدا شكرا خاص لشاب الباريسا في فترة الصباح كل ما لقيته أجده مبتسم لبق ذوق في تعامله 👍

★★★★★ قبل شهر

المكان ديكوره جميل ومفتوح قهوة v60 ممتازة

اراء العملاء السلبية

★☆☆☆☆ 3 months ago

Dine in | Other | SAR 200+

👎... لن اعيد التجربة

See translation

★☆☆☆☆ 2 months ago

👎 الخدمة جججججداً سيئه

See translation

👍 Helpful



★☆☆☆☆ 3 months ago

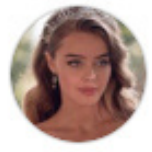
Dine in | Other | SAR 200+

... لا اسلوب ولا تعامل موظفين وقلة خبرة للاسف .. وغير ارتفاع الاسعار


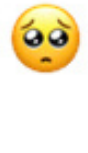
👎 المبالغ فيها .. لن اعيد التجربة

See translation

اراء العملاء للموظفين



██████████ 10w

اقوى واروع واجمل بارستات (روان ، ود) سميتي  



Reply Send See translation



██████████ 9w






الтим الرهيب   



Reply Send See translation





██████████ 9w


The beeeest team     



Reply Send

قبل 5 أشهر ★★★★★

الكوفي جميل وهادي ورايق والستاف غايه ف اللطافه من الباريستا لحد الكاشر وكل احد بيشتغل فيه  بالاخص روان السكر طعممه واخلاق وذوق .. قهوتهم مختصه ومزبووووطه والحلا عندهم لزيبيز .. انصحكم بالزياره واكييد حكر الزياره 

شكرا خاص لشاب الباريستا في فترة الصباح كل ما لقيته أجده مبتسم لبق ذوق في تعامله 

مفيدة  

السعر

★★★★☆ 3 months ago

Dine in | SAR 40-60

...أسعار القهوة مرتفعة نوعا ما
أسعار الحلويات مرتفعة

أسعار القهوة مرتفعة نوعا ما
أسعار الحلويات مرتفعة
الخدمة سريعة ولطيفة
بشكل عام زيارة نوعا ما مقبولة

👍 مفيدة 1

★★★★★ قبل 3 أشهر

داخل المطعم | غير ذلك | أكثر من 200 ر.س.

وحرام النجمه فيهم كمان .. لا اسلوب ولا تعامل موظفين
وقلة خبرة للاسف ..وغير ارتفاع الاسعار المبالغ فيها .. لن
اعيد التجربة 🙄

شكاوي العملاء

★★★★★ 4 months ago

خدمة جدا سيئه موظف التنظيف نبهته 3 مرات ينظف الطاولة ويتجاهلني واللي يسوي قهوة اسلوبه سئي ومح اكرر التجربة الاسلوب والخدمة ضروريه

See translation

★★★★★ قبل شهر

حقيقه اول مره بحياتي اقيم بهذا الشكل كافيه او مطعم لما تكون زبون بشكل اسبوعي وتجلس تحتاج قهوة ويجيك الموظف يخبرك انه في منيو تشارج على الكافيه .!!!!!! بمناسبه وجود مباراه طيب انا بطلب اثنين قهوة لا لازم الشخص المنيو تشارج ٤٠ ريال ...
ليه !! وعشان ايه ادفع مبلغ ما احتاج الا نصف قيمته خسرتم عميل وان شاء الله تخسرون الباقي لان هذا تصرف غير لأق وهذا امر استغلال للزبون
للعلم امامي ثلاث عوائل استفزهم الاسلوب السيئ المتبع من الكافي

★★★★★ 4 months ago

...اعطوني طلب غير طلبي انا كنت طالب اثنين كيك سباستيان اعطاني الموظف حبه وحده مع شوكلت رغم اني دافع قيمت تنتين كان حسابي 54 حاولت اتواصل مع الرقم الموجود مقفل و حرام المشوار اللي اضم...

See translation

★★★★★ 3 months ago

...- طريقة العمل بالمحل سيئه حركة الطلب الكيك عطني المحاسب في يدي بدون مناديل بدون شوكة اتمنا يكون فيه حرص من المسؤل اتمنا وجود كاسات زجاج او سراميك بدل البلاستيك...



ranamalibari 9w

الحلا ممتاز ولكن طول الانتظار فرع الياسمين موظفه واحده فقط تقوم باستقبال الطلبات واعداد الطلب ربع ساعه انتظار عشان حلا وقهوة

Reply Send See translation

الاسئلة



yuano000000i 21w

عندكم احتفالات؟



Reply Send See translation



lastoria_jed 21w

تواصل معنا ع الخاص وباذن الله نلبي vx طلبك



Reply Send



layanaltork 5w

بكم الكتابه على الطبق والاحتفال؟



Reply Send See translation



proddd_i 7w

متى تسحبون على اللي توقعو صح امس ?



Reply Send See translation



lastoria_jed 7w

تم التواصل مع الفائزين عالخاص proddd_i

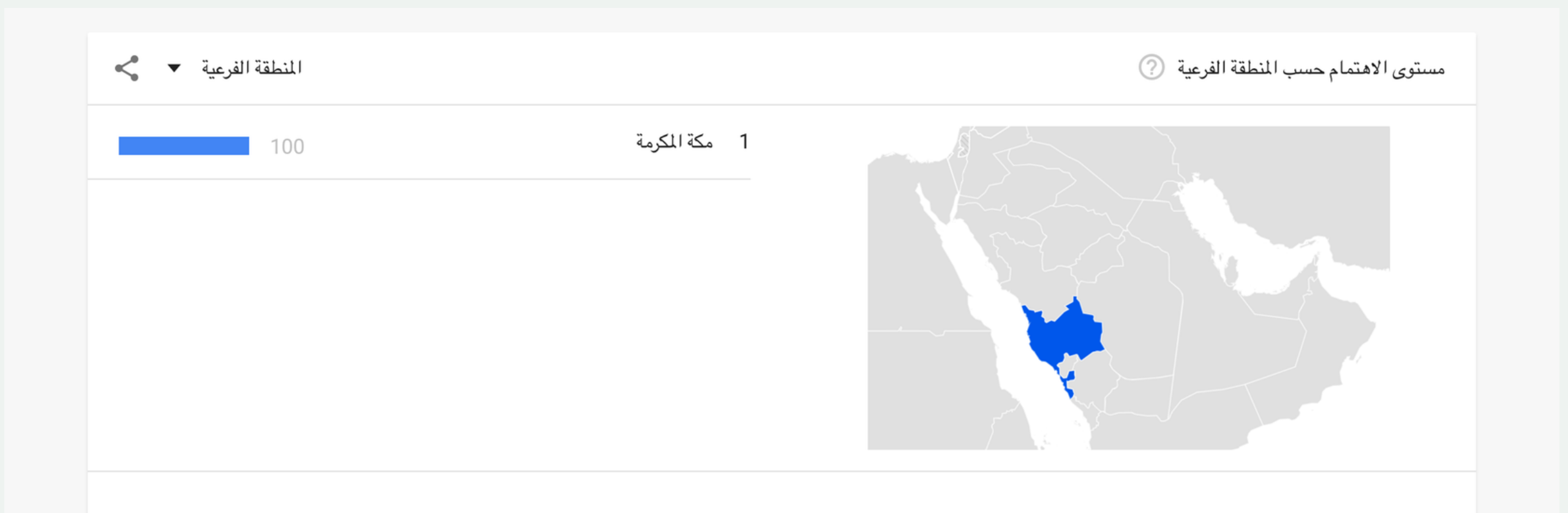
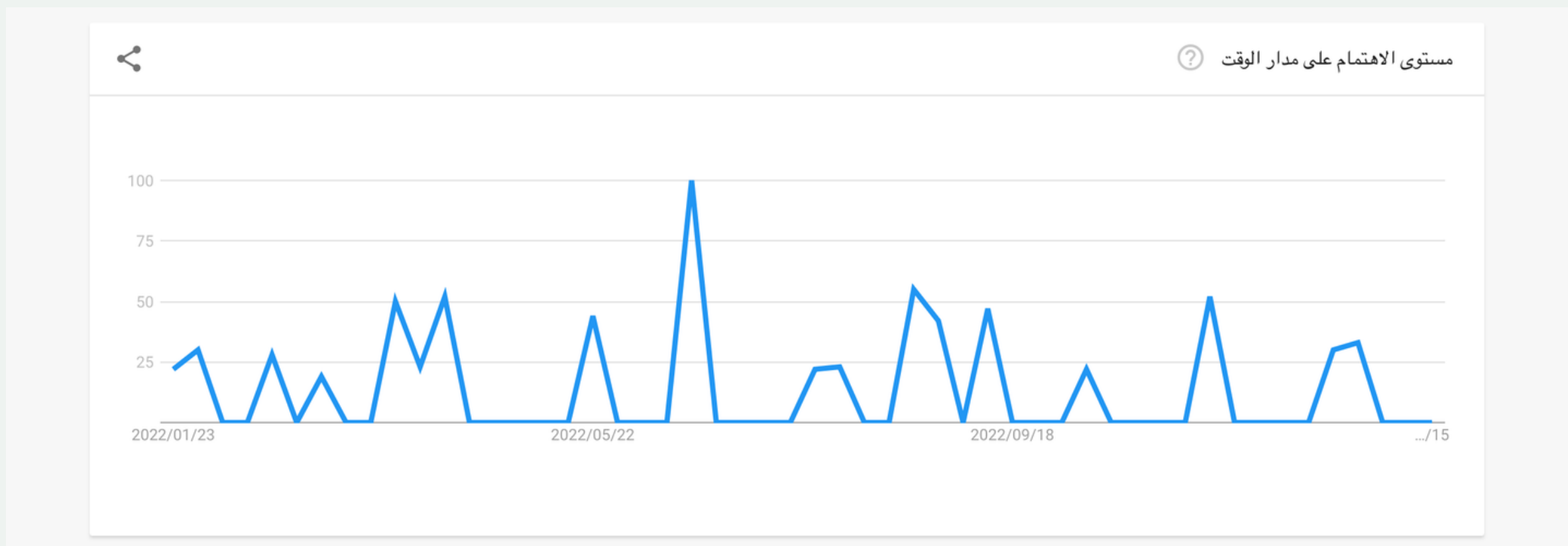


Reply Send

في الخلاصة بعد ما تم تحليل اراء العملاء توصلنا الى ان هناك نسبة متوسطة نوعاً ما غير راضية على الخدمة المقدمة , ولكن ايضاً توضح لنا عند التحليل الذي قمنا به ان غالبية العملاء راضيين على الخدمة والاسعار والمنتجات المقدمة و ان الراء الايجابيه تتفوق على الراء السلبيه بشكل كبير

المنطقة الأكثر بحثاً عن مقهى لاستوريا

لقد قمنا بتحليل اماكن العملاء الجغرافية عند بحثهم عن المقهى و توضح لنا ان اكثر العملاء بحثاً عن المقهى هم من مكة المكرمة لان المقر الرئيسي لدى المقهى متواجد في مكة المكرمة.



الاستبيان

قمنا بعمل استبيان يُقدم للعميل ببعض الاسئلة التي تساعدنا في التعرف على العميل او قد تساعدنا في تحسين خدمات المقهى.

طريقتنا في إيصال الاستبيان للعميل تكون عن طريق حساب المقهى الرسمي في الانستجرام على شكل ستوري حيث تم وضع الأسئلة المراد تحقيقها بشكل عشوائي وأسلوب ترفيهي أكثر لكي لا يمل العميل في تعبئة الاستبيان.

كفرد كم تنفق عادة على وجبه
فطورك 😊؟

Type something....

ايش يخليك تفضل لاستوريا
؟ 😞

Type something....

كيف كانت تجربتك للفطور عندنا
؟ 😊

Type something....

هل جربت فطور لاستوريا 🍞🥞

Yes 😊

No

لو قلنا تم ايش حتضيف شي
على الفطور 😞؟

Type something....

تحليل المنافس

Tim Hortons

تيم هورتنز:

يعتبر هذا المقهى من أفضل المقاهي التي تتواجد في المملكة السعودية، ويوجد الكثير من فروعها منتشرة في المملكة العربية السعودية ويتواجد أيضاً في الإمارات وقطر وغيرهم من دول الخليج العربي

B2C - مباشر

المنتجات: القهوة والافطار والمشروبات الباردة والساخنة و الساندويتشات والحلى

عدد الفروع: 25 فرع في جدة - 148 فرع عبر دول الخليج

عدد موظفين الفرع: 1 كحد اقصى

ما يميز تيم هورتنز علينا وقد يشكل بعض الخطوره لنا هو اسم البراند العالمي الكبير و مدى وعي العملاء به وقد يفضلوا منتجاتهم على منتجاتنا

العروض: تيم هورتنز دائماً مواكب المواسم والاحتفالات الرسمية من عروض و باكيجنق، وحريصين على التفاعل وتنشيط جميع وسائل التواصل الاجتماعي لديهم بشكل كبير

تتم الاعلانات عن طريق: حساباتهم في برامج التواصل الاجتماعي او الشاشات عبر الطرق

التواصل مع العميل: عبر رقم التواصل المتواجد في برامج التواصل الاجتماعي او عن طريق الایمیل.

موجودين خلال تطبيقات التوصيل:

HungerStation, ToYou, Jahez

الجمهور المستهدف لمقهي لاستوريا

" الفئة، المنطقة "

عملائنا هم من فئة ، الذكور والانات و فئتنا المستهدفة الأساسية هم الاناث وخاصة موظفات المول التجاري و طالبات جامعة الملك عبدالعزيز (فرع رابغ) لأن نقطه تجمع باصات النقل الجامعية تكون بجانب الياسمين مول. وغالباً زوارنا هم من سكان مدينة جدة وتحديداً الاحياء المجاورة للمول التجاري

اكثر المنصات تفاعلاً:

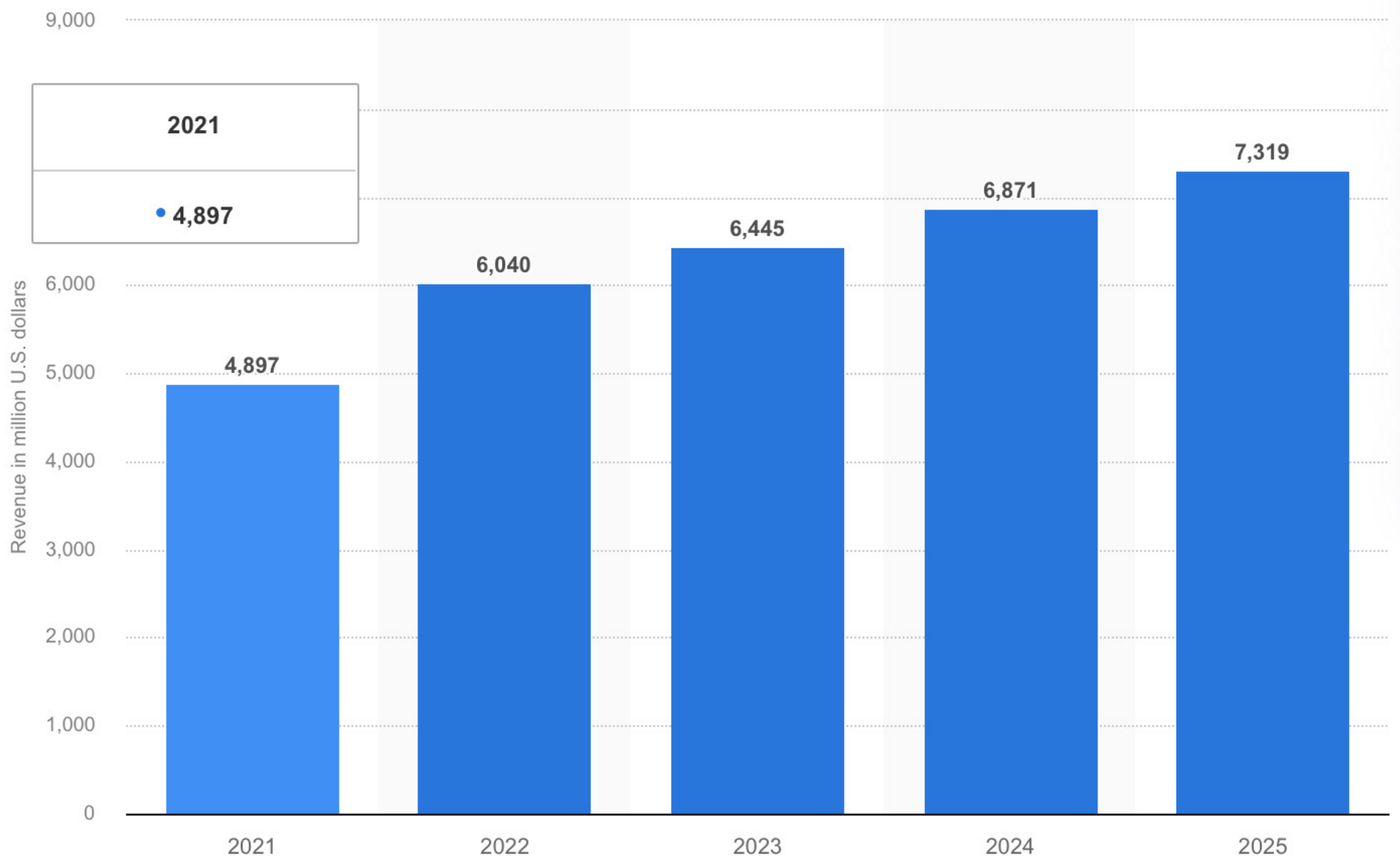
يوجد تفاعل على الانستجرام و خرائط قوقل وقد يكون هذا بسبب محتوى الصور و التقييمات التي يتفاعل العملاء من خلالها

نوع المحتوى الذي يتم التفاعل معه:

ليس هناك محتوى معين يتم التفاعل معاه، لوجود ضعف في تنشيط وسائل التواصل الاجتماعي و لكن هناك بعض التفاعل على خرائط قوقل

تحليل سوق المقاهي

من خلال الإحصائيات الموضحة تبين أن الإيرادات المتوقعة في سوق المقاهي في السعودية في ازدياد مستمر كل سنة وفي سنة 2021 التي حصلت على 4,897 ستكون في ازدياد أكثر في سنة 2025 بمعدل 7,319 وهذا يعني أن هناك ارتفاع ملاحظ في سوق المقاهي خلال كل سنة.



[Additional Information](#)

© Statista 20

[Show source](#)

4

PULL & PUSH STRATEGY



الهدف التسويقي

قصير المدى :

الوعي بمنتجات قائمه الإفطار المقدمة وزيادة المبيعات بنسبة ٢٠% خلال شهر (مارس- ابريل) من خلال تسجيل تقارير المبيعات الحالية ليتم قياس مبيعات الإفطار قبل و بعد اطلاق الحملة لمعرفة اذا تم تحقيق الارتفاع المطلوب ام

طويل المدى:

ان يكون لدى المستهلكين وعي بالعلامة التجارية وزيادة التفاعل خلال منصات التواصل الاجتماعي وان نكون الخيار الأول لديهم

استراتيجية الدفع (PUSH)

الهدف التسويقي الذي سيتم تطبيقه على هذه الاستراتيجية هو :

ان يكون لدى المستهلكين وعي بالعلامة التجارية وزيادة التفاعل خلال منصات التواصل الاجتماعي وان نكون الخيار الأول لديهم

استراتيجية الدفع:

الهدف التسويقي الذي سيتم تطبيقه على هذه الاستراتيجية هو: زيادة المبيعات لمنتجات الإفطار والتفاعل الكبير عبر مواقع التواصل الاجتماعي, فبذلك قمنا بعمل حملة إعلانية عبر تطبيق الانستجرام لاستهداف عملائنا المتواجدين هناك ونشر منشورات وستوري لمنتجات الإفطار للاقبال على منتجات الإفطار لمدار السنة كاملة لعام 2023 والتفاعل مع المنشورات طيلة السنة

الوسيلة المستخدمة لهذه الاستراتيجية:

- منشورات مدفوعة عبر الانستجرام

مبررات لاستخدامنا لهذه الاستراتيجية:

بناء بداية الحملة الاستراتيجية عبر تطبيق الانستجرام لتحقيق الهدف عبر الإعلانات لزيادته الوصول لعدد كبير من الباحثين عن الاعلان لمنتجات قائمة الافطار التي أدرجناها عبر الانستجرام لوصول العملاء لمنتجاتنا المقدمة, وسيلة الانستجرام لا تكلف الكثير حيث ستكون ميزانيه الاعلان المدفوعة لا تتجاوز ٧٠ ريالاً لكل منشور.

الخطة التفصيلية للحملة

إعدادات الحملة:

قمنا بتحديد هدف يتماشى مع هدفنا الاساسي وهو زيادة في مبيعات منتجات الافطار من خلال تسجيل تقرير المبيعات الحالية ليتم قياس المبيعات على مدار سنة كاملة لمعرفة هل يوجد اقبال واضح زيادة في مبيعات الافطار ام لا قمنا باختيار الموقع الجغرافي للعملاء المناسبين وهم سكان (جدة).
وأيضاً خصصنا المنشورات الاعلانية المدفوعة باللغتين العربية واللغة الانجليزية. قمنا بضبط الميزانية التقديرية لعمل 3 منشورات اعلانية, و المبلغ التقديري لكل منشور 60 ريال سعودي اي بمعدل 180 ريال.

إنشاء مجموعات اعلانية:

في هذه الخطوة قمنا بعمل 3 إعلانات ووضعناها بعدد من الكلمات باللغة العربية والانجليزية في الاعلانات والفكرة هنا تستهدف منطقه جده وبناء على ذلك تم نشر الاعلان

إنشاء الإعلانات:

هنا تمكنا من انشاء ثلاثة اعلانات متعلقة بالمنتجات المقدمة لدينا لقائمة الأفطار وهيا عبارة عن عروض على طريقة اعلانات مدفوعة عبر تطبيق الانستجرام (sponsored posts) للعروض المقدمه بين عروض خاصة ليوم التأسيس وعروض دورية.



LASTORIA
لاستوريا كافيه

عرض الفطور

كروسون أجبان
كروسون تركي
بريوش تونه
بريوش حلومي
شريك

طبق مع مشروب
بـ 39 ريال!

متوفر في فرع الياسمين مول



بمناسبة يوم التأسيس

فطورك وقهوتك بخصم

22%

لمدة يوم واحد



يسري العرض يوم 22 فبراير 2023

استراتيجية السحب (PULL)

الهدف التسويقي الذي سيتم تطبيقه على هذه الاستراتيجية هو :

الوعي بمنتجات قائمه الإفطار المقدمة وزيادة المبيعات بنسبة ٢٠ % خلال شهر (مارس- ابريل) من خلال تسجيل تقارير المبيعات الحالية ليتم قياس مبيعات الإفطار قبل و بعد اطلاق الحملة لمعرفة اذا تم تحقيق الارتفاع المطلوب ام لا

الوسيلة المستخدمة لهذه الاستراتيجية:

• الانستجرام

قمنا بإختيار الانستجرام لتنشيط التفاعل وهيا وسيلة جداً مهمه لتساعد في عرض المنتجات و ايضاً وسيلة ممتازة لأمكانية التنوع الممكن في المحتوى كالصور التفاعلية و (instagram stories) و الفيديوها القصيره (Reals) وهذا سوف يساعدنا على تحقيق اهدافنا بصورة جيدة جداً.

مبررات استخدامنا لهذه الاستراتيجية:

لأنها تمكننا في تحقيق اهدافنا وهذا قد يساعدنا على التوسع و الانتشار,
وايضاً هيا اكثر وسيله تلائم جمهورنا المستهدف والقطاع الذي مختصين فيه
من خلال منصه الانستجرام:

عدد المتابعين: 245

عدد المنشورات: 27

الصور, 14 , الفديوهات 13

متوسط اللايكات: 14

بداية الحساب: 5 اغسطس 2022

طبيعة المنشورات: نشر صور للمنتجات و الموظفين والمشاركة في المواسم

اخر تحديث للحساب كان 3 ديسمبر 2022

وبعد ذلك قمنا بإنشاء 10 منشورات لمدة شهراً كاملاً أي ان بالأسبوع الاول تتم نشر 3 منشورات عبر حسابهم في الأنستجرام والأسبوع الثاني تتم نشر منشورين عبر الستوري الخاص بهم وكذلك الأسبوع الثالث 3 منشورات والأسبوع الرابع منشورين يتنوع بين المنتجات الأخرى التي يقدمها مقهى لاستوريا بين التذكير وصور للمنتجات وعبارات عن الإفطار لدى لاستوريا وقمنا بجدولة تلك المنشورات على شهر مارس 2023.

الجدولة

الأسبوع الأول

الجمعة
10MAR

الخميس
9MAR

الأربعاء
8MAR

الثلاثاء
7MAR

الأثنين
6MAR

الأحد
5MAR

السبت
4MAR

3 منشورات عبر
الانستجرام

تعريف بأطباق الإفطار لدى لاستوريا

الأسبوع الثاني

منشور عبر الستوري

منشور عبر الستوري

الجمعة
17MAR

الخميس
16MAR

الأربعاء
15MAR

الثلاثاء
14MAR

الأثنين
13MAR

الأحد
12MAR

السبت
11MAR

نوع الاطباق

تذكير عما يقدمه المقهى

الأسبوع الثالث

3 منشورات عبر
الانستجرام

الجمعة
24MAR

الخميس
23MAR

الأربعاء
22MAR

الثلاثاء
21MAR

الأثنين
20MAR

الأحد
19MAR

السبت
18MAR

تعريف بطبق إفطار + تذكير بالإفطار بطريقة مبتكرة

الأسبوع الرابع

منشور عبر الستوري

منشور عبر الستوري

الجمعة
31MAR

الخميس
30MAR

الأربعاء
29MAR

الثلاثاء
28MAR

الأثنين
27MAR

الأحد
26MAR

السبت
25MAR

تذكير بوقت الإفطار

تذكير الإفطار بالويكند

تنفيذ الحملة

الأسبوع الأول

3 منشورات في الانستجرام



تنفيذ الحملة

الأسبوع الثاني

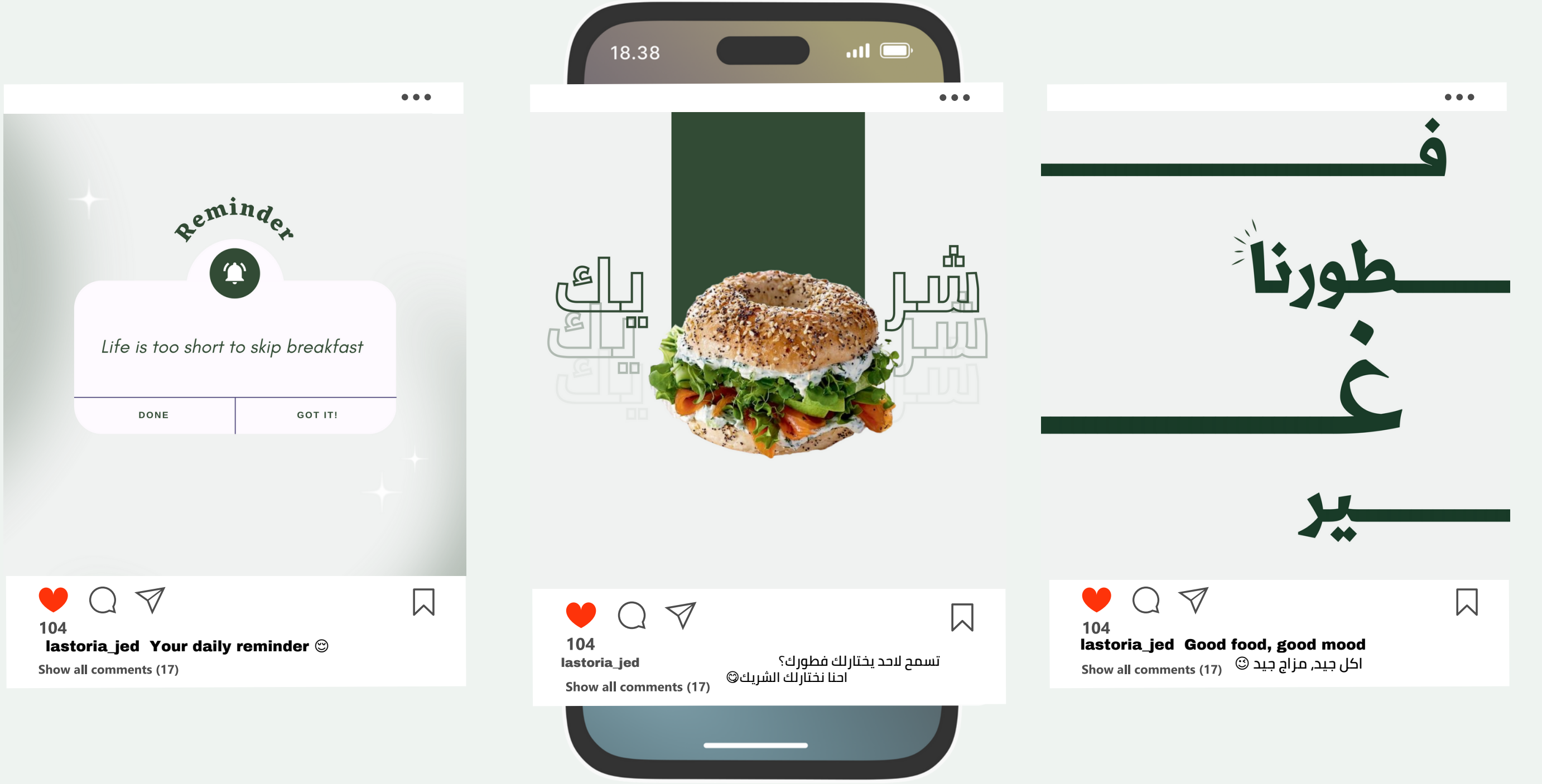
2 منشورات ستوري



تنفيذ الحملة

الأسبوع الثالث

3 منشورات في الانستجرام



تنفيذ الحملة

الأسبوع الرابع

2 منشورات ستوري

IT'S BREAKFAST
O'CLOCK



ابدا الويكند صبح مع فطور
لاستوريا

