INVESTIGATE
RESEARCH & ANALYSIS

تغيرات في السلوك الشرائي للمستهلك

وسط الموجة الجديدة لوباء «كوفيد-١٩»

تغيرات في السلوك الشرائي للمستهلك
وسط الموجة الجديدة لوباء «كوفيد-١٩»

كتب: **دينا البحيري**
قامت بالترجمة: **شيماء إبراهيم**

لقد مر حوالي عام على بداية تفشي أزمة فيروس «كورونا المستجد» في العالم والتي تسببت في إحداث تغيرات جذرية في أنماط حياتنا اليومية. وينطبق هذا بالطبع على سلوك المستهلك في سوق العقارات.

يجب أن نعترف بأن القوة الشرائية للمستهلكين مرت بعدة تقلبات منذ بداية تفشي الوباء في مارس الماضي. وفقًا لتقريرنا الصادر في مايو ٢٠٢٠، الذي شمل ٨٠ مشاركًا في المسح، وجدنا أن «كوفيد-١٩» تسبب في إيقاف جميع قرارات الشراء. ويعني هذا أن المشترين حاليًا يفضلون إنفاق أموالهم على الضروريات، وبالتالي يتم تأجيل أي احتياجات أخرى حتى تتضح الأمور بشكل أكبر وتستقر. وقد تسبب هذا في تراجع حاد في الطلب على العقارات، خاصةً في بداية هذه الجائحة.

ومع مرور الوقت، بدأ كلاً من المستهلكين ومطوري العقارات المصريين في التكيف مع الوضع الجديد. حيث تمكنت الشركات من دراسة هذه الأزمة بشكل جيد للغاية. ليس ذلك فحسب بل كانت لديهم القدرة أيضًا على إتباع استراتيجياتهم الجديدة لاحتواء تلك الأزمة، إلى جانب مراعاة الإجراءات التي تفرضها الحكومة. كما تم طرح خطط دفع جديدة وعددًا من العروض الترويجية بهدف جذب المزيد من العملاء. وعلى الجانب الآخر، بدأ المستهلكون في التكيف مع هذا النمط الجديد للحياة، ونجحوا في إدارة شؤونهم مرة أخرى بطريقة تمكنهم من شراء الوحدات التي يحتاجون إليها، بالتزامن مع خطط المطورين.

علاوةً على ذلك، يجب أن نذكر أن الطفرة التكنولوجية لعبت دورًا حيويًا في إحياء السوق. لقد اكتشفنا أن الكيانات الكبرى في القطاع العقاري المحلي تبنوا العديد من الأدوات التكنولوجية بنجاح، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي (AI)، وتكنولوجيا الـ «بلوك تشين»، والتسويق الرقمي، والجولات الافتراضية، وغيرها الكثير. إن هذه الأدوات ساهمت في تسهيل ممارسة الأعمال التجارية خلال الأوقات الصعبة، وبالتالي استطاعت هذه الشركات تجنب الخسائر، وإدارة المشروعات الجارية، والتواصل مع العملاء المحتملين. بفضل التكنولوجيا المتطورة، أصبح الآن بإمكان المستهلكين شراء نوع الوحدة التي يحتاجون إليها، كل ذلك ساهم، بطريقة ما، في عودة سوق العقارات المحلي إلى المسار الصحيح.

وفقًا للمقال الذي تم نشره في مجلة «فورتشن»، في شهر أكتوبر الماضي، بعنوان "ماوراء مفاجأة العقارات في ٢٠٢٠ وماذا سيأتي بعد ذلك"، على الرغم من الاضطرابات التي أحدثها هذا الوباء، لا سيما فقدان الوظائف والإجازات والظروف الاقتصادية القاسية، لم يتوقف الباحثين عن المنازل أبدًا عن تصفح المنصات الإلكترونية للبحث عن الوحدات، أو حتى التخطيط لشراء منازلهم الأولى وتلبية احتياجاتهم.

وفي السياق نفسه، أشار التقرير إلى زيادة مبيعات المنازل الجديدة حيث بلغت ٤٣٪ في أغسطس مقارنةً بالعام الماضي، وفقًا لبيانات مكتب التعداد. علاوةً على ذلك، أفاد التقرير بأن المبيعات في العديد من الأسواق كانت مدفوعة بالطلب على العقارات في الضواحي من قبل مشتري المنازل من جيل الألفية والمشترين الأولين. كل ذلك يرجع بشكل أساسي إلى تطبيق سياسة العمل عن بعد.

بالرغم من كل التقلبات التي ذكرناها في السابق، إلا أن العالم دخل العام الجديد بروح التفاؤل والأمل في إنهاء معضلة فيروس «كورونا المستجد»، خاصةً عقب إعلان العديد من شركات الأدوية العالمية عن وصولها للقاحات ذات فاعلية عالية. ولكن، فاجأنا الوباء بموجة جديدة، مما تسبب في خلق حالة من الحذر بشأن كيف ستسير الأمور.

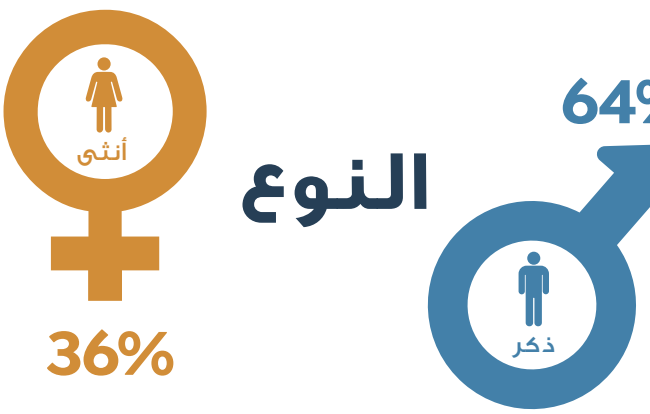
علامات حقيقية على القوة الشرائية للمستهلكين

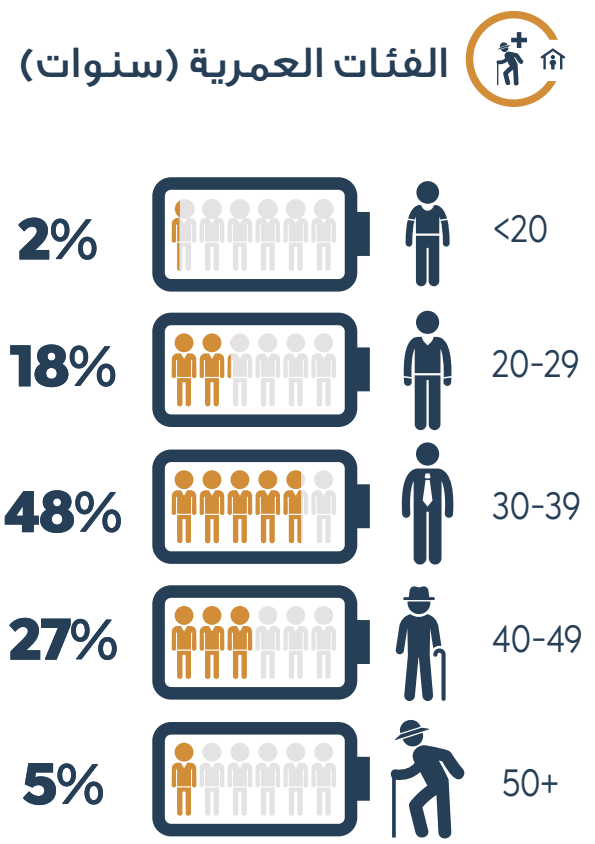
لهذا السبب، أخذ فريق البحث والتحليل بـ «إنفستجيت» زمام المبادرة للتعمق ودراسة ظروف وديناميكيات السوق الحالية، وذلك من خلال استطلاع آراء ١٣٨ مشاركًا بالمسح. بهدف تحديد وقياس تأثير الموجة الجديدة لفيروس «كورونا المستجد»، وكيف سيكون رد فعل المستهلكين.

التركيبة السكانية للمستهلكين

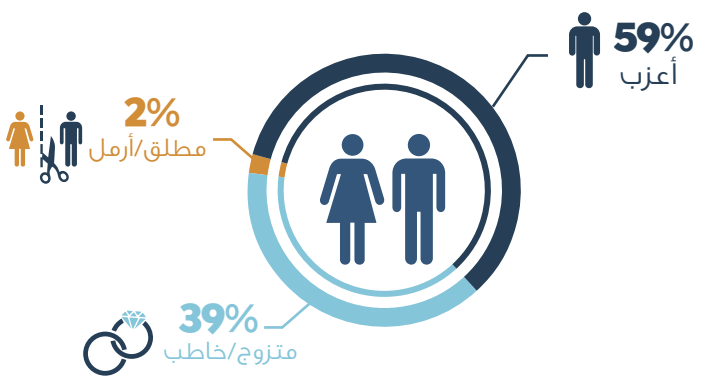
وفقًا للبيانات التي قمنا بتجميعها، فإن غالبية المشاركين من الذكور (حوالي ٦٤٪)، وتمثل الإناث النسبة المتبقية. وبالنظر إلى أعمارهم، فإن أغلب المجيبين (حوالي ٤٨٪) يقعون ضمن الفئة العمرية ٣٠-٣٩ عامًا، ويليهم هؤلاء الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و٤٩ عامًا بنسبة ٢٧٪ تقريبًا.

علاوةً على ذلك، ما يقرب من ٥٩٪ من المشاركين في المسح هم مشترين محتملين غير متزوجين، ويليهم ٣٩٪ مخطوبين أو متزوجين. وفيما يتعلق بمستوى التعليم، فإن ما يقرب من ٩١٪ ممن شملهم المسح هم من حملة الشهادات الجامعية.





الحالة الاجتماعية



المستوى التعليمي

رد فعل المستهلكين على الموجة الأولى للوباء

قبل التعمق في الوضع الحالي، كان علينا أن نسأل المشاركين في المسح أولاً حول كيفية تعاملهم مع الموجة الأولى للوباء وقياس تأثيرها على قراراتهم الاستثمارية، والسؤال عما إذا كانوا قد تمكنوا من الحصول على على الوحدات المرغوبة أم لا.

تؤكد الردود الواردة ما ورد في أول بحث أجرته «إنفستجيت» في مايو الماضي، حيث تأثر أغلب المستهلكين بأزمة فيروس «كورونا المستجد» بطرق مختلفة. وهذا هو السبب في أن حوالي ٧٩٪ من المشاركين في المسح الحالي أكدوا تأجيل خطط شراء المنازل في الوقت الراهن.

خطط شراء المنازل عقب أزمة كوفيد-١٩

وبالحديث عن الأسباب الرئيسية التي أدت لتباطؤ السوق بالإضافة إلى التحديات التي واجهها المشاركين في المسح لشراء العقارات، شدد الغالبية (حوالي ٦٥٪) على أن ارتفاع الأسعار يعد العقبة الرئيسية التي حالت دون حصولهم على الوحدات المطلوبة.

يُشار إلى أن السوق شهد، خلال الموجة الأولى، العديد من حالات عدم الاستقرار، والتي حدثت بشكل رئيسي في أعقاب الإجراءات الاحترازية التي فرضتها الحكومة، بالإضافة إلى تباين أسعار المواد الخام، وحظر البناء، وتخفيض عدد العمالة بالمواقع. بل والأهم من ذلك، كان على معظم الشركات العقارية التوقف قليلًا للحصول على الوقت اللازم لفهم هذه الصدمة المستمرة والقدرة على التعامل معها بشكل صحيح.

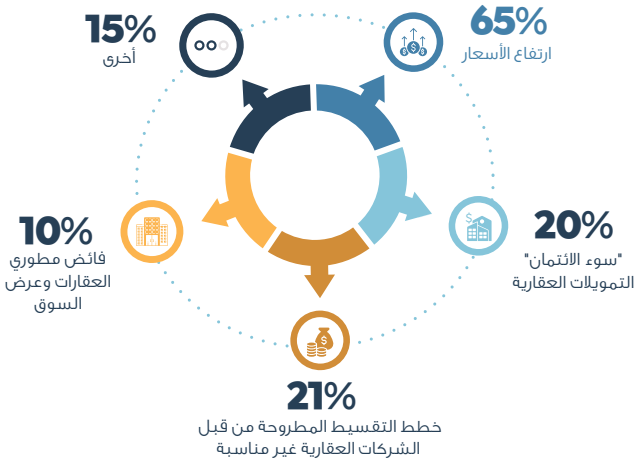
لم يدخر المطورون العقاريون في مصر أي جهد لتخفيف العبء على المستهلكين من خلال طرح العديد من خطط السداد وخفض المقدم وأسعار الفائدة.

لذلك، وفقًا لتقرير «فورتشين»، تسبب الارتفاع المطرد في أسعار المساكن خلال الأشهر القليلة الماضية في تهدئة السوق من خلال انخفاض العرض والانتعاش الاقتصادي المطول.

وفيما يتعلق بالعوائق الأخرى، أكد ٢١٪ من المستهلكين، الذين شملهم الاستطلاع، أن شروط التقسيط غير المناسبة لبعض المطورين قد تعيق الحصول على الوحدات المطلوبة. لذلك، نعتقد أن هذا هو السبب الرئيسي الذي حث بعض المطورين على إعادة النظر في خططهم لتكون متوافقة مع ظروف السوق وتجاوز المنافسة.

علاوةً على ذلك، يعتقد ٢٠٪ من المشاركين أن "سوء الائتمان" بالتمويلات العقارية يشكل عقبة أيضًا. وفي بعض الحالات، لا يستطيع العديد من المستهلكين تلبية الشروط المطلوبة للحصول على الموافقات الخاصة بطلبات قروض التمويل العقاري الخاصة بهم.

أسباب عدم شراء المنازل كرد فعل لأزمة كوفيد-١٩



رد فعل المستهلكين على الوضع الحالي

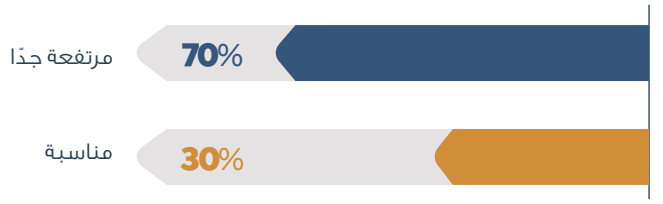
وبالنظر إلى ظروف السوق الحالية، نجد أنه بفضل الدعم الحكومي لكل من المطورين والمستهلكين، تمكنت جميع الأطراف من تحقيق العديد من النجاحات. حيث وضع المطورون العقاريون في مصر استراتيجيات جيدة الإعداد للتعامل مع أزمة فيروس «كورونا المستجد» المستمرة.

ونقصد بالاستراتيجيات هنا، أي الطريقة التي يديرون بها أعمالهم للالتزام بخططهم وتجنب الخسائر، بالإضافة إلى تسهيل عملية شراء العقارات للعملاء. وعلى الرغم من ذلك، يعتقد ٧٠٪ من المجيبين أن أسعار العقارات ستبقى مرتفعة مع عدم حدوث انكماشًا في المستقبل القريب، وذلك بسبب ظروف السوق الحالية والمشاكل التي لا تزال قائمة.

ومن ناحية أخرى، أشار مقال «فورتشين» إلى أنه نظرًا لأن الشركات العقارية تستعد حاليًا لما سيأتي بعد، بالإضافة إلى عملية شراء المنازل في هذه البيئة الجديدة، كل هذا يعني أنها ستتبنى الاستراتيجيات المطلوبة لتحسين مبيعاتها وتعزيز الربحية.

وبناءً على ذلك، نعتقد أن الشركات العقارية ستستمر في الأخذ في اعتبارها القوة الشرائية الضعيفة الحالية للمشترين، وستواصل أيضًا تزويدهم بخطط سداد مرنة للمساعدة في زيادة الطلب وانتعاش السوق.

أسعار السوق العقاري



عند التحقق من قدرة المشاركين في المسح على اتخاذ القرار وشراء وحدات جديدة، وجدنا أن حوالي ٢٠٪ منهم فقط مستعدون للقيام بهذه الخطوة. وعلى الجانب الآخر، فإن الغالبية ليست كذلك، ولا يزالون في وضع الانتظار والترقب لأنهم لا يعرفون تأثيرات تقلبات السوق حتى الآن، تمامًا مثل ما حدث في الموجة الأولى.

خطط شراء المنازل الجديدة خلال أزمة كوفيد-١٩

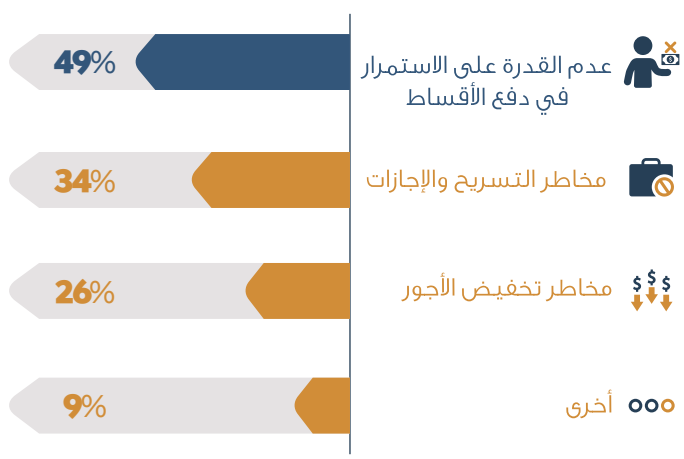
وبالتركيز على الفئة التي اختارت تأجيل خططهم لشراء المنازل، اكتشفنا أن الغالبية (أو ما يقرب من ٥٠٪) يشعرون بالخوف من عدم قدرتهم على الاستمرار في سداد الأقساط الشهرية نتيجة الظروف المعيشية الصعبة.

إلى جانب ذلك، أشار ٣٤٪ من المشاركين في المسح إلى أن عدة شركات، نتيجة الوباء، اضطرت إلى التخلي عن العديد من العمال. لذلك، هناك تخوفات من تسريح العمال والإجازات والتي تعد عقبة رئيسية أمام خطط المستهلكين.

علاوةً على ذلك، إن ٢٦٪ من المستهلكين المشاركين في المسح سيؤجلون خطط شراء المنازل بسبب تخفيضات الرواتب نتيجة هذه الجائحة.

وبناءً على ما ذكرناه سابقًا، فإن الأزمة المالية تعد السبب الرئيسي وراء قرار التأجيل من قبل العديد من المستهلكين لأنهم لا يشعرون بالاستقرار، ولا يمكنهم التنبؤ بما سيحدث في الفترة المقبلة.

أسباب تأجيل شراء المنازل وسط الجائحة



تفضيلات المستهلكين

وبسؤال الـ ٢٠٪ من المشاركين الذين لديهم الرغبة في شراء منازل، وجدنا أن ٩٤٪ منهم يفضلون امتلاك شقة، بينما ٦٪ فقط يطمحون في امتلاك فيلا.

نوع الوحدة

وفيما يتعلق بالنطاق المفضل للأسعار، يفضل ٥٣٪ ممن شملهم الاستطلاع اختيار وحدة يبلغ سعرها أقل من ٢ مليون جنيه، بينما يبحث ٤٣٪ منهم عن وحدة يتراوح سعرها بين ٢ و ٤ مليون جنيه.

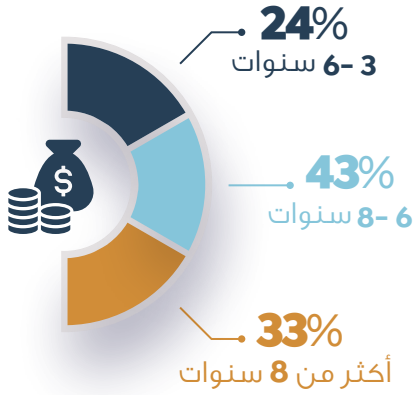
وبالنظر إلى طريقة الدفع المناسبة، أكد ٦٥٪ من المستهلكين المشاركين في المسح أن الدفع بالتقسيط هي أفضل وسيلة يمكنهم تحملها في ظل الظروف الحالية.

أما خطط السداد المناسبة، يفضل الغالبية، حوالي ٤٣ ٪، الحصول على وقت يتراوح بين ستة وثمانية أعوام لدفع ثمن الوحدات المختارة. وفي الوقت نفسه، يعتقد ٣٣٪ منهم أن خطط السداد التي تمتد لأكثر من ثماني سنوات هي الأنسب.

سعر الوحدة

طرق الدفع

خطة الدفع



ماذا عن المستقبل؟

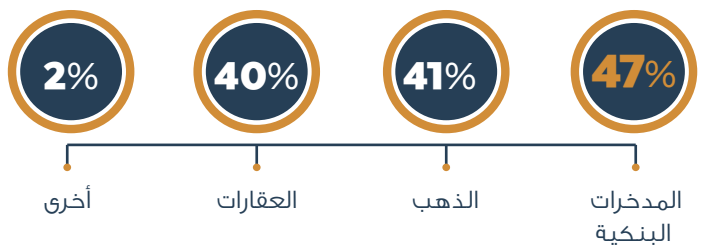
نعلم جميعًا أن المستقبل لن يستقر بسهولة أو بسرعة، ولكن سوف يستغرق الأمر وقتًا أكبر للتكيف مع نمط الحياة الطبيعي الجديد. وبالتالي، وفقًا لمقال «فورتشين»، كان من المهم للغاية التعمق بشكل أكبر لفهم كيفية قيادة الأعمال بطريقة مستدامة لمساعدتها على الانتعاش.

لذلك، ناقشنا مع المشاركين خططهم الاستثمارية المستقبلية وسط هذه الظروف القاسية، حيث وجدنا أن ٤٧٪ منهم يفضلون إدخار أموالهم في البنوك، بهدف الاستفادة من مستوى أسعار الفائدة الحالي للحكومة، والترقب لمعرفة ما سيحدث في المستقبل.

ومن ناحية أخرى، يعتقد ٤١ ٪ من المشاركين أن الاستثمار في الذهب سيكون أمرًا مربحًا في الوقت الحاضر وذلك بفضل الزيادة المطردة في أسعار الذهب.

وعلى الرغم من ذلك، فإن ٤٠٪ من المشاركين في الاستطلاع يفضلون الاستثمار في العقارات ويرون أنه على الرغم من تقلبات السوق، فإن سوق العقارات هو أفضل وسيلة للاستثمار بالنسبة لهم.

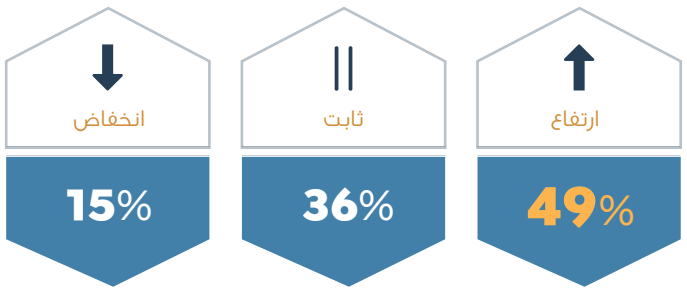
أفضل طرق الاستثمار



ونظرًا لأن أسعار الوحدات هي العامل الأساسي والمؤثر لدى العديد من المستهلكين، فقد سألنا المشاركين في المسح عن رؤيتهم لأسعار السوق في المستقبل، حيث يرى ٤٩٪ منهم أن أسعار السوق سوف ترتفع بشكل مطرد في أعقاب ظروف السوق غير المستقرة وسط هذا الوباء.

وفي غضون ذلك، يتوقع ٣٦٪ من المستهلكين، الذين شملهم الاستطلاع، أن السوق سيحافظ على السعر الحالي حتى الآن، فقد أثبت مرونته ضد هذا الوباء، كما أنه لديه القدرة على مقاومة المزيد.

توقعات أسعار الواحدات عقب أزمة كوفيد-١٩



وباختصار، يستقبل كلاً من مطوري العقارات والعملاء العام الجديد بنظرة واعدة، على أمل أن يعود كل شيء إلى الوضع الطبيعي على المدى القصير.

وأفاد مقال «فورتشين» بأن داريل فيروذر، كبير الاقتصاديين في «ريدفين» (Redfin)، قال إن «كوفيد-١٩» لا علاقة له بحالات الركود الأخرى التي مر بها العالم، حيث كان أداء سوق العقارات جيدًا بشكل لا يصدق خلال الوباء، مضيفًا أن هذا الوباء قد غير حياتنا اليومية حيث أصبح الناس الآن أكثر راحة في منازلهم.

علاوةً على ذلك، نقل المقال عن جون كامبل، المدير العام لشركة « ستيفنز إنك» (Stephens Inc)، قوله إن انخفاض أسعار الفائدة، وتحسين القوة الشرائية، ودخول جيل الألفية، ورغبة مشتري المنازل الأولين، كل ذلك سيكون له تأثير قوي على طلبات الشراء.

وبناءً على كل الأسباب السالف ذكرها نستطيع أن نقول إن الطلب على العقارات لن ينتهي أبدًا. فمن خلال التسهيلات التي يقدمها المطورون، سيكون المستهلكون حريصين على تلبية احتياجاتهم العقارية مرة أخرى والتغلب على الانكماش الاقتصادي الذي يمرون به ويعيقهم.

وفي الوقت الحالي، من الواضح أن الشركات تعيد تشغيلها باستراتيجيات جيدة الإعداد من أجل العودة بشكل أقوى عقب أزمة «كوفيد-١٩». في الواقع، إن سوق العقارات المحلي يتمتع بالمرونة ويحتفظ بالفعل بقوته من خلال الحفاظ على مستويات قوية من العرض والطلب، بما يتماشى مع الجهود المبذولة لوضع مصر على خريطة الاستثمار العالمية.