دراسة حالة

نوفمبر 2026

توصيل الطعام في الخليج: كيف تحوّلت عادة الراحة إلى سوق

MEA ذا كونسلتانتس

دراسة حالة | نوفمبر 2026

توصيل الطعام في الخليج: كيف تحوّلت عادة الراحة إلى سوق

تحوّل توصيل الطعام في الخليج من وسيلة راحة إلى قناة تجزئة أساسية. ماذا يعني التحوّل نحو الولاء والوافدين الجدد والتوصيل غير الغذائي لسلاسل المطاعم والعلامات الاستهلاكية.

ملخّص

انتقل توصيل الطعام في الخليج من خدمة للراحة إلى قناة أساسية للمطاعم، وبصورة متزايدة لتجارة التجزئة اليومية. فقد عالجت منصات التوصيل السعودية نحو 290 مليون طلب في 2024، ونمت أكبر منصة في المنطقة في قيمة بضائعها الإجمالية بنسبة 28% في 2025 لتبلغ 9.5 مليار دولار أمريكي.

ويدخل السوق الآن مرحلة ثانية. فالنمو يتباطأ، ودخل منافس جيّد التمويل ليقتطع حصة في السعودية خلال أشهر، وتتنافس المنصات على برامج الولاء وعلى ما توصّله أيضاً إلى جانب الوجبات. ويطرح كلٌّ من هذه التحوّلات قرارات محددة أمام سلاسل المطاعم والعلامات الاستهلاكية التي تبيع عبر القناة.

سياق السوق وحجمه

استحوذ التوصيل على ما يقدّر بـ32% من إنفاق خدمات الطعام في الخليج في 2025، ضمن سوق لخدمات الطعام يبلغ نحو 62 مليار دولار (تقدير قطاعي)[https://www.kenresearch.com/industry-reports/gcc-foodservice-market]. وتمثّل السعودية والإمارات معاً نحو ثلاثة أرباع هذا الطلب.

وتتراوح التقديرات المنشورة لسوق التوصيل عبر الإنترنت نفسه بين نحو 8 مليارات و19.5 مليار دولار لعام 2025، تبعاً لما إذا كانت تشمل البقالة ورسوم التوصيل وقنوات المطاعم المباشرة. والمدى أقل أهمية من الاتجاه: فكل تقدير يُظهر نمواً مستداماً، وتوضَع السعودية باستمرار باعتبارها أكبر سوق منفرد.

ويدعم القناة شرطان بنيويان. فقد بلغت المدفوعات الإلكترونية 85% من مدفوعات التجزئة السعودية في 2025، ما يزيل الاحتكاك عن الطلب عبر التطبيقات (تقدير قطاعي)[https://www.kenresearch.com/ksa-food-delivery-market-outlook-to-2028]. وأُنجز أكثر من 70% من معاملات التوصيل في السعودية والإمارات عبر تطبيقات الهاتف المحمول.

السعودية: الحجم، ووافد جديد

عالجت منصات التوصيل السعودية نحو 290 مليون طلب في 2024، تولّت جاهز منها 91 مليوناً، أي نحو 32% من الحجم وجاء نحو نصف طلبات جاهز ([Argaam](https://www.argaam.com/en/article/articledetail/id/1797122)). في أواخر 2024 من خارج الرياض، ما يشير إلى أن الطلب قد امتد إلى ما هو أبعد من العاصمة بكثير.

أطلقت كيتا، الذراع الدولية لمجموعة توصيل صينية كبيرة، خدمتها في السعودية في سبتمبر 2024. وبحلول نهاية 2025 أعلنت أكثر من 150 مليون طلب، وأكثر من 50,000 مطعم شريك، وأكثر من 38,000 مندوب في 23 مدينة ([Zawya](https://www.zawya.com/en/press-release/companies-news/keetas-2025-year-in-review-shows-how-saudi-arabia-ordered-food-and-saved-more-wxa1989e)). وأشار تحليل القطاع حينها إلى أن حصتها المبكرة جاءت أساساً من المنصات الأصغر لا من الشركتين الرائدتين الراسختين.

وواصل اللاعبون الراسخون النمو، بوتيرة أبطأ. فقد أعلنت جاهز عن 111.6 مليون طلب في 2025، بزيادة 5.3%، مع ارتفاع قيمة البضائع الإجمالية 10.8% لتبلغ 7.2 مليار ريال، ومتوسط قيمة طلب يبلغ 64.9 ريالاً ([نتائج جاهز للسنة المالية 2025](https://www.zawya.com/en/press-release/companies-news/jahez-reports-fy2025-results-with-108-gmv-growth-while-maintaining-profitability-in-a-highly-competitive-market-q73hrml4)). ويشير ارتفاع متوسط قيمة الطلب إلى أن العملاء يضعون سلالاً أكبر حتى مع تباطؤ نمو الطلبات.

من الاستقطاب إلى الولاء

مع تباطؤ النمو، تحوّل المنصات الرائدة جهدها من كسب عملاء جدد إلى تعميق قيمة العملاء الحاليين. فقد نمت طلبات في قيمة بضائعها الإجمالية لعام 2025 بنسبة 28% لتبلغ 9.5 مليار دولار، مع ارتفاع الإيرادات 33% إلى 3.9 مليار دولار وصافي دخل 464 مليون دولار ([TradeArabia](https://www.tradearabia.com/News/389296/Talabat-posts-28_Percent-GMV-growth-in-2025-sets-100m-for-expansion)). وتتوقّع لعام 2026 نمواً في قيمة البضائع الإجمالية بين 11 و14%، مُرجعةً ([FAB Securities](https://fabsresearch.bankfab.com/ResearchPortal/Download/Index/1381)) ذلك إلى الاستقرار عند الحجم الكبير وضعف الإنفاق الاستهلاكي في الكويت وقطر.

وبرامج الاشتراك المدفوعة هي الأداة الرئيسية. فقد تضاعف عدد مشتركي طلبات برو أكثر من ثلاث مرات في 2025، وأصبحوا يمثّلون 25% من العملاء بينما يحرّكون 47% من قيمة البضائع الإجمالية ([FAB Securities](https://fabsresearch.bankfab.com/ResearchPortal/Download/Index/1370)). وفي السعودية، تجاوز هنقرستيشن بلس 10 ملايين مشترك و100 مليون طلب بحلول منتصف 2025 ([Mubasher](https://en.sharikatmubasher.com/media-hub/news/21489246/hungerstation-plus-surpasses-10mn-subscribers-100mn-orders?lang=en)).

وتموَّل العروض الترويجية بصورة متزايدة من شركاء المطاعم والعلامات لا من المنصة. فقد أعلنت طلبات عن 588 مليون دولار من مدخرات العملاء الممولة من الشركاء في 2025، أي ما يعادل 6.2% من قيمة البضائع الإجمالية. وبالنسبة لسلسلة مطاعم، فذلك الرقم هو عملياً ميزانية تسويق مخصّصة داخل المنصة.

إلى ما هو أبعد من الطعام

توسّع المنصات العادة نفسها لتشمل البقالة والصيدلة والتجزئة. فقد نمت جاهز في قيمة بضائعها غير الغذائية أربعة أضعاف في 2025، رافعةً حصتها من إجمالي قيمة بضائع المجموعة من 2% إلى 7% ([نتائج جاهز للسنة المالية 2025](https://www.zawya.com/en/press-release/companies-news/jahez-reports-fy2025-results-with-108-gmv-growth-while-maintaining-profitability-in-a-highly-competitive-market-q73hrml4)). ووسّعت طلبات شبكة متاجرها المعتمة، وتَعدّ قطاع البقالة والتجزئة محرّكاً للنمو عبر أسواق الخليج وغيرها ([Talabat Q3 2025](https://corporate.talabat.com/news/corporate-website-news-item-9/)).

وتشهد المنطقة أيضاً اندماجاً عابراً للحدود. فقد استحوذت جاهز على سنونو في قطر في أكتوبر 2025، وأسهمت بـ626.8 مليون ريال في قيمة بضائع المجموعة في أشهرها الأولى. أما طلبات فتفيد بأن أكثر من 80% من قيمة بضائعها من أسواق الخليج.

وبالنسبة للعلامات الاستهلاكية، يعني ذلك أن تطبيق التوصيل يتحوّل إلى رفّ عرض. فموضع الفئة وأحجام العبوات والعروض على هذه المنصات باتت تشكّل الشراء بالطريقة نفسها التي يشكّلها وضع المنتج داخل المتجر في التجارة الحديثة.

ماذا يعني ذلك للعلامات والمطاعم

تصف الأرقام المعلنة المنصات؛ لكنها تقول القليل عن العميل على الطرف الآخر من الطلب. والقرارات التي تواجه سلاسل المطاعم والعلامات الاستهلاكية في هذه القناة تعتمد على ذلك العميل، ويمكن الإجابة عن كل منها ببحث مركّز.

القرار | ما الذي يجب فهمه | المنهج المعتاد | | ـــــ | ـــــ | ـــــ | | أي المنصات تُعطى الأولوية، وكيف يُوزَّع الجهد بينها | | تداخل المنصات والولاء والتنقّل بينها بين عملاء العلامة أنفسهم | استقصاء يقيس استخدام المنصات والتنقّل بينها | | كم يُستثمر في العروض الممولة من الشركاء | أي العروض تحرّك تكرار الطلب وحجم السلة، وأيها يدعم طلبات كانت ستحدث على أي حال | نمذجة الاختيار واختبار العروض | | هل تُبنى عروض لمشتركي برامج الاشتراك | كيف يختلف المشتركون عن المستخدمين العرضيين في التكرار والسلة وحساسية السعر | تقسيم على أساس السلوك والقيمة | | كيف تُكيَّف القائمة أو التشكيلة للتوصيل | ما الذي يصمد في النقل، وما الذي يدفع لتكرار الطلب، وأين تقصّر تجربة التوصيل عن تناول الطعام في المطعم أو المتجر | بحث رحلة العميل واختبار الاستخدام المنزلي | | هل يُدخَل سوق خليجي جديد عبر المنصات | الطلب وكثافة المنافسة وشروط المنصات في السوق المستهدف | تقييم دخول السوق |

المنصة نفسها مصدر لبيانات ما جرى طلبه. لكنها لا تُظهر لماذا اختار العميل علامة دون أخرى، ولا ما كان سيفعله من دون العرض الترويجي، ولا كيف يُدرَك المنتج بمجرد وصول الطلب، والإجابة عن هذه الأسئلة تتطلب بحثاً مع عملاء العلامة أنفسهم.

المصادر

> بيان نتائج جاهز للسنة المالية 2025](https://www.zawya.com/en/press-release/companies-news/jahez-reports-fy2025-results-with-108-gmv-growth-while-maintaining-profitability-in-a-highly-competitive-market-q73hrml4)

[حصة جاهز من طلبات التوصيل السعودية،
Argaam](https://www.argaam.com/en/article/articledetail/id/1797122)

[مراجعة كيتا لعام 2025،
Zawya](https://www.zawya.com/en/press-release/companies-news/keetas-2025-year-in-review-shows-how-saudi-arabia-ordered-food-and-saved-more-wxa1989e)

[نتائج طلبات للسنة المالية 2025،
TradeArabia](https://www.tradearabia.com/News/389296/Talabat-posts-28_Percent-GMV-growth-in-2025-sets-100m-for-expansion)

[نتائج طلبات للربع الثالث
2025](https://corporate.talabat.com/news/corporate-website-news-item-9/)

[ملاحظات طلبات للربع الرابع 2025، FAB
Securities](https://fabsresearch.bankfab.com/ResearchPortal/Download/Index/1381)

[ملاحظات مكالمة أرباح طلبات للربع الرابع 2025، FAB
Securities](https://fabsresearch.bankfab.com/ResearchPortal/Download/Index/1370)

[مشتركو هنقرستيشن بلس،
Mubasher](https://en.sharikatmubasher.com/media-hub/news/21489246/hungerstation-plus-surpasses-10mn-subscribers-100mn-orders?lang=en)

[تقدير خدمات الطعام وحصة التوصيل في
الخليج](https://www.kenresearch.com/industry-reports/gcc-foodservice-market)

[تقدير حصة المدفوعات الرقمية
السعودية](https://www.kenresearch.com/ksa-food-delivery-market-outlook-to-2028)