دراسة

نوفمبر 2026

توصيل البقالة أونلاين في القاهرة الكبرى: التوفّر والطزاجة والاستبدال عبر عشر منصات

MEA ذا كونسلتانتس

دراسة | نوفمبر 2026

توصيل البقالة أونلاين في القاهرة الكبرى: التوفّر والطزاجة والاستبدال عبر عشر منصات

دراسة شملت 500 طلب عبر عشر منصات لتوصيل البقالة في القاهرة الكبرى، تقارن معدلات نفاد المخزون وسرعة التوصيل وسلامة سلسلة التبريد ومعالجة الاستبدال، مع دلالات لعلامات السلع الاستهلاكية.

500 طلباً مكتملاً

10 منصات توصيل

5 مناطق في القاهرة الكبرى

15 صنفاً في سلة قياسية

تعمل البقالة أونلاين في القاهرة الكبرى اليوم عبر ثلاثة نماذج متمايزة. فمنصات التجارة السريعة تلبّي الطلبات من متاجر معتمة مغلقة مبنية للتوصيل. ويرسل أحد المُجمِّعين مندوبي تجهيز للتسوّق من متاجر شريكة نيابةً عن العميل. وتدير سلاسل السوبرماركت تطبيقاتها الخاصة، معتمِدةً على الأرفف نفسها التي تخدم المتسوّقين داخل المتجر. ويقدّم كل نموذج وعداً مختلفاً للمستهلك، ويصل إلى ذلك الوعد عبر بنية مختلفة للإمداد والتلبية.

بالنسبة للمستهلكين، يُحكَم على التجربة بعدد من النتائج الملموسة: هل تصل السلة كاملة، وهل تصل في الموعد المتوقَّع، وهل تصل الأصناف المبرَّدة والمجمَّدة والطازجة بالحالة التي يقبلونها في المتجر. وبالنسبة للعلامات، تحدّد النتائج نفسها ما إذا كان المنتج يصل إلى المنزل كما يُراد له، أم يُستبدَل أو يتأخّر أو يصل دون مستواه. وقد قاست هذه الدراسة تلك النتائج عبر عشر منصات باستخدام سلة متطابقة من 15 صنفاً، طُلبت 50 مرة على كل منصة.

مزامنة المخزون هي أوضح ما يفصل بين نماذج التشغيل

تكمن أوسع فجوة أداء في الدراسة في نسبة الأصناف المطلوبة التي كانت مفقودة أو مُستبدَلة. فسجّلت المنصات الثلاث المخصّصة كمتاجر معتمة معدلات نفاد مخزون بين 2% و4%، بدقة طلب من 98% إلى 99%. وجاءت Talabat Mart، التي تجمع بين تلبية المتجر المعتم والمارت، بين النموذجين عند 8% و94%. ومن بين تطبيقات السوبرماركت، كان أداء Gourmet إلى 22% Oscar Grand Stores متوافقاً مع المتاجر المعتمة عند 6%، بينما تراوحت بقية السلاسل من 12% لدى Egypt لدى MAF Carrefour.

والفارق بنيوي إلى حد كبير. فالمتجر المعتم يحتفظ بمخزون لا تستنزفه إلا الطلبات أونلاين، فيعكس المخزون الظاهر في التطبيق

ما هو على الرف عن قرب. أما تطبيقات السوبرماركت فتعرض أصنافاً من أرفف يشتري منها المتسوّقون داخل المتجر في الوقت نفسه، ما يتيح للتطبيق قبول طلبات لمنتجات نفدت بالفعل من المتجر، وهو نمط يوصَف غالباً بـ"المخزون الوهمي". وتتبع دقة الطلب النمط نفسه، إذ يتحوّل كل صنف مفقود إلى نقص أو استبدال في السلة المُسلَّمة.

معدل نفاد المخزون ودقة الطلب حسب المنصة

المنصة	النموذج	معدل نفاد المخزون	دقة الطلب
Rabbit	99%	2%	متجر معتم
Gourmet Egypt	94%	6%	تطبيق سوبرماركت
Voo	98	4%	متجر معتم
Breadfast	98	3%	متجر معتم
Oscar Grand Stores	94	12%	تطبيق سوبرماركت
Talabat Mart	94	8%	متجر معتم
Spinneys Egypt	90	16%	تطبيق سوبرماركت
Seoudi Supermarket	92	14%	تطبيق سوبرماركت
MAF Carrefour	84	22%	تطبيق سوبرماركت
InstaShop	88	18%	مُجمِّع

المصدر: دراسة The Consultants MEA لتوصيل البقالة أونلاين، القاهرة الكبرى، 2026. الأساس: 50 طلباً لكل منصة.

وبالمتوسط حسب النموذج، تتصدّر المتاجر المعتمة في التوفّر والدقة، وتقترب منها تطبيقات السوبرماركت في سلامة سلسلة التبريد، ويسجّل المُجمِّع أدنى الدرجات في المقاييس الثلاثة جميعاً.

النموذج	المنصات	نفاد المخزون	دقة الطلب	سلامة سلسلة التبريد
المتاجر المعتمة	Rabbit، Voo، Breadfast، Talabat Mart	4.3%	97.3%	91%
تطبيقات السوبرماركت	Gourmet، Carrefour، Seoudi، Oscar، Spinneys	14%	91.6%	89.2%
المُجمِّع	InstaShop	18%	88%	72%

متوسطات غير مرجّحة لدرجات المنصات ضمن كل نموذج. وتُدرَج Talabat Mart مع المتاجر المعتمة.

السرعة تتبع الخطوط البنيوية نفسها

كانت InstaShop 58 دقيقة، وبلغ متوسط Rabbit الأسرع بمتوسط 17 دقيقة. سلّمت المتاجر المعتمة في مدة من 17 إلى 38 دقيقة، بما يعكس الوقت الذي يقضيه المندوبون في تسوّق السلة داخل المتجر قبل الإرسال. وعملت تطبيقات السوبرماركت ضمن نوافذ أطول: سلّمت Seoudi Supermarket و Oscar Grand Storesفي 90 إلى 120 دقيقة، وخدمة Gourmet Egyptو Spinneys Egypt توصيلاً مجدولاً السريعة في ساعتين إلى أربع ساعات، بينما تدير MAF Carrefour في نفس اليوم أو اليوم التالي.

في نموذج المتجر المعتم، تأتي السرعة واكتمال السلة من المصدر نفسه، وهو مخزون مُدمَج محفوظ قريباً من العميل. أما تطبيقات السوبرماركت فتقايض السرعة بتشكيلة أوسع، وفي أفضل حالاتها بتوصيل مجدول يناسب التسوّق الأسبوعي المخطّط.

متوسط وقت التوصيل حسب المنصة

المنصة	النموذج	وقت التوصيل
Rabbit	متجر معتم	17 دقيقة
Voo	متجر معتم	24 دقيقة
InstaShop	مُجمِّع	58 دقيقة
Talabat Mart	متجر معتم	38 دقيقة
Breadfast	متجر معتم	34 دقيقة
Oscar Grand Stores	تطبيق سوبرماركت	90 إلى 120 دقيقة
Seoudi Supermarket	تطبيق سوبرماركت	120 دقيقة
Gourmet Egypt	تطبيق سوبرماركت	ساعتان إلى 4 ساعات (مجدول)
MAF Carrefour	تطبيق سوبرماركت	(سريع)

| تطبيق سوبرماركت | مجدول، نفس اليوم أو اليوم التالي | Spinneys Egypt | | نفس اليوم أو اليوم التالي

المصدر: دراسة The Consultants MEA 2026، القاهرة الكبرى، لتوصيل البقالة أونلاين.

حالة المنتج تعتمد على من يتولّى السلة

يتطلّب توصيل البقالة تعاملاً مختلفاً عن الطعام الجاهز. فالأصناف المجمَّدة يجب أن تبقى مجمَّدة، والخضروات والفواكه تحتاج إلى اختيار بعناية، والأصناف القابلة للكسر كالبيض والزجاج والوجبات الخفيفة تحتاج إلى تغليف يصمد في الطريق. وقد ضمّت كل سلة ثلاثة أصناف طازجة وصنفين مجمَّدين وعدة أصناف قابلة للكسر، كي يُقيَّم الثلاثة في كل طلب.

تصدّرت Gourmet Egypt في كل مقياس، إذ وصلت جميع الأصناف المجمَّدة صلبة مع درجات 98% للطازج والقابل للكسر، بدعم من مركبات توصيل مبرَّدة. وتلتها Breadfast عن قرب، وحافظت Rabbit وSeoudi Supermarket وOscar على أساطيل توصيل مخصّصة Gourmet وSeoudi على درجات 90% أو أعلى في معظم المقاييس. وتعتمد Grand Stores ومدرَّبة جيداً، ما يضعهما بين أكثر القنوات موثوقيةً للسلال العالية القيمة والحسّاسة لدرجة الحرارة رغم بطء التوصيل.

وسجّلت InstaShop أدنى درجات الحالة في الدراسة: 72% لسلامة سلسلة التبريد و68% لجودة الطازج. ويفسّر نموذج المُجمِّع كثيراً من ذلك. فمندوبو الطرف الثالث يختارون الطازج باتّساق أقل من موظفي المتجر أو المستودع المدرَّبين، وكثيراً ما تُلتقَط الأصناف المجمَّدة مبكراً وتُترَك بدرجة حرارة الغرفة بينما تُجمَع بقية أصناف السلة الخمسة عشر.

الطزاجة وسلامة سلسلة التبريد حسب المنصة

| الأصناف القابلة للكسر | جودة الطازج | سلسلة التبريد | المنصة | | --- | --- | --- | --- | | Gourmet Egypt | 100% | 98% | 98% | | Breadfast | 98% | 94% | 96% | | Rabbit | 94% | 92% | 96% | | Voo | 90% | 94 | غير مقيَّم% | | Seoudi Supermarket | 92% | 90% | 94% | | Oscar Grand Stores | 90% | 92% | 92% | | Talabat Mart | 82% | 76% | 84% | | Spinneys Egypt | 84% | 74% | 80% | | MAF Carrefour | 80% | 70% | 76% | | InstaShop | 72% | 68% | 74% |

نسبة الطلبات التي استوفت كل معيار حالة. ولم تُقيَّم Voo على الطازج لأن تشكيلتها مغلَّفة في معظمها. المصدر: دراسة The Consultants MEA 2026، القاهرة الكبرى، لتوصيل البقالة أونلاين.

معالجة الاستبدال تشكّل الرضا حين تكون الأصناف غير متوفّرة

حين يتعذّر توفير صنف، يكون لطريقة معالجة المنصة للنقص تأثير قوي في حكم العميل على الطلب. فالمنصات ذات المخزون اللحظي نادراً ما تحتاج إلى الاستبدال، وعند فقد صنف تُضيف رصيداً لمحفظة العميل فوراً. وتتصل Oscar Grand Stores بالعميل من المتجر وتعدّل الفاتورة عند التسليم، وهي عملية تتطلّب بعض الجهد من العميل لكنها Seoudi Supermarket وعولجت جيداً. وتنبّه Talabat Mart العميل داخل التطبيق، بمؤقّت يحسم الصنف إن لم يردّ العميل في الوقت المناسب.

يتصلون بالعميل مباشرةً، InstaShop كما أظهر النموذجان الأعلى في معدلات نفاد المخزون أكبر قدر من الاحتكاك. فمندوبو MAF Carrefour غالباً أكثر من مرة، وتُعالَج استرجاعات الأصناف المفقودة يدوياً عبر محادثة الدعم. واستبدلت أصنافاً دون طلب موافقة، وكثيراً ما اختلفت البدائل عمّا كان العميل سيختاره. واستغرقت الاسترجاعات من 7 إلى 14 يوماً كعكوس مصرفية.

بروتوكولات الاستبدال وجهد العميل ومعالجة الاسترجاع

مخزون | Breadfast | | --- | --- | --- | --- | --- | | المنصة | بروتوكول الاستبدال | احتكاك العميل | استرجاع الأصناف المفقودة | مخزون لحظي في التطبيق، نادراً ما ينفد | | Rabbit | | لحظي في التطبيق، نادراً ما ينفد | منخفض | رصيد فوري للمحفظة طلب استبدال داخل التطبيق، بمؤقّت يحسم الصنف إن لم تتم الإجابة | | Talabat Mart | | منخفض | رصيد فوري للمحفظة المتجر يتصل بالعميل مباشرةً، وعولج بكفاءة | متوسط | تعديل | Oscar Grand Stores | | متوسط | رصيد فوري للمحفظة | | المتجر يتصل بالعميل مباشرةً | متوسط | تعديل الفاتورة عند التسليم | Seoudi Supermarket | | الفاتورة عند التسليم | | المندوب يتصل بالعميل مباشرةً، غالباً أكثر من مرة | مرتفع | يدوي، عبر محادثة الدعم | InstaShop | | استبدال دون موافقة العميل | مرتفع | من 7 إلى 14 يوماً، عكس مصرفي |

المصدر: دراسة The Consultants MEA 2026، القاهرة الكبرى، أونلاين البقالة لتوصيل.

> بالنسبة للعلامة، يعني الاستبدال أن منتجها ليس في السلة المُسلَّمة. وحين تختار المنصة البديل دون رأي العميل، فقد يكون ذلك البديل منتجاً منافساً.

دلالات لعلامات السلع الاستهلاكية

تشير النتائج إلى عدة خيارات أمام العلامات التي تخطّط لاستثمارها في البقالة أونلاين في مصر:

1. **فكّر في ترجيح النشاط الترويجي للخطوط سريعة الدوران نحو منصات المتاجر المعتمة.** فبمعدلات نفاد مخزون من 2% إلى 4%، من المرجّح جداً أن تسلّم هذه المنصات ما اختاره المتسوّق، فيكون الإنفاق الترويجي أقرب إلى أن ينتهي بشراء المنتج المُروَّج له. أما على تطبيقات السوبرماركت، فقد يضع نفاد المخزون بديلاً، منتجاً منافساً أحياناً، في السلة بدلاً منه. 2. **تعامل مع نموذج التوصيل كجزء من تجربة العلامة للخطوط المجمَّدة والطازجة الفاخرة.** فالمنتج الفاخر الذي يصل ذائباً أو مرضوضاً يؤثر في نظرة المستهلك إلى العلامة، أياً كانت المنصة التي سلّمته. والقنوات ذات الأساطيل المخصّصة أو المبرَّدة توفّر أقوى حماية لهذه الخطوط. وحيث يبقى المُجمِّع مهماً للوصول، قد تساعد خيارات التغليف وإرشادات تسلسل الالتقاط المتَّفق عليها مع المنصة في الحفاظ على حالة المنتج. 3. **اعمل مع شركاء السوبرماركت على دقة المخزون وقواعد الاستبدال.** فمشاركة بيانات المخزون وإعادة التموين مع شركاء التجزئة قد تقلّص الفجوة بين قوائم التطبيق وتوافر الرف. وقواعد الاستبدال المتَّفق عليها، مثل عرض العلامة نفسها بحجم بديل أولاً، قد تساعد في إبقاء العلامة في السلة حين يكون صنف بعينه غير متوفّر.

عن الدراسة

> **المنصات (10):** التجارة السريعة والمتاجر المعتمة: Breadfast وRabbit وVoo وTalabat Mart. المُجمِّع: Seoudi Supermarket وOscar Grand Stores وMAF Carrefour. تطبيقات السوبرماركت: InstaShop.

> **العيّنة:** 500 طلب مكتمل، 50 لكل منصة.

> **التغطية:** عشرة طلبات لكل منصة في كل من خمس مناطق بالقاهرة الكبرى: القاهرة الجديدة، والمعادي، ومدينة نصر، ومصر الجديدة، والشيخ زايد و6 أكتوبر، والدقي والزمالك.

> **السلة:** سلة قياسية من 15 صنفاً في كل طلب، تشمل ثلاثة أصناف طازجة، وصنفين مجمَّدين، وأصنافاً قابلة للكسر كالبيض والزجاج، وسلعاً مغلَّفة بدرجة حرارة الغرفة.

> **المقاييس:** نفاد المخزون ومعالجة الاستبدال، ووقت التوصيل، وجودة الطازج وسلامة سلسلة التبريد، ودقة التلبية.

> **التقرير:** الأرقام مُركَّبة من ملاحظات على مستوى الطلب عبر العيّنة كاملةً.

تدعم The Consultants MEA في المصنّعين وتجار التجزئة والمنصات بتدقيق أداء القنوات والتسوّق الخفي وأبحاث المتسوّق مصر والمنطقة الأوسع. ولمناقشة النتائج التفصيلية أو دراسة مصمّمة لفئاتك، [تواصل مع فريقنا](/ar/#brief).