FOUR SEASONS

Opportunités d'Emploi

WWW.REALLYGREATSITE.COM

من خلال هذه الدراسة يمكننا التعرف على:

1 تعريف المؤسسة four seasons

2 معلومات عن فندقfour seasons

3مجموعة الخدمات التي يقدمها four seasons

4 منافسون فندق four seasons

5المزيج التسويقي للفندق

6 تحليل swot

7 تحليل PASTEL

8 اشكال دخول للأسواق الدولية

تعريف بمؤسسة four seasons

فنادق ومنتجعات فور سيزونز هي مجموعة فندقية عالمية متخصصة في تقديم خدمات الضيافة الفاخرة. تأسست عام 1960 على يد رجل الأعمال الكندي إيزادور شارب Isadore Sharp،
وتم افتتاح أول فندق لها عام 1961 في مدينة تورنتو كندا
منذ ذلك الوقتٍ توسعت المجموعة لتشمل أكثر من 120 فندقا ومنتجعًا في ما يزيد عن 50 دولة حول العالم

معلومات عن فندق four seasons

التأسيس والنمو:
بدأ الفندق كمشروع صغير لكنه سرعان ما توسع بفضل تركيزه على الجودة وخدمة العملاء اليوم، يعد اسم فور سيزونز مرادفا للفخامة والتميز

الملكية والإدارة
تمتلك مجموعة من المستثمرين الفندق، ومن بينهم شركة كاسكيد إنفستمنت (Cascade Investment) التي تعود ملكيتها للملياردير الأمريكي بيل جيتس، بالإضافة إلى شركة المملكة لة التابعة للأمير الوليد بن طلال.

الحضور العالمي:
تتمتع فور سيزونز بحضور قوي في مدن رئيسية مثل نيويورك، باريس، لندن، طوكيو، ودبي.

التصنيف والجوائز
حصلت العديد من فنادقها على جوائز عالمية مثل جوائز Luxury Travel السفر الفاخر (Awards) وتصنيفات عالية من مجلة فوربس.

Hotel Service

1 خدمة الإقامة:

1. الغرف الفاخرة: تتميز بتصاميم أنيقة وأثاث فاخر، مجهزة بأحدث وسائل الراحة مثل الأسرة الفخمة، التلفاز الذكي وخدمة الواي فاي المجانية.

Four Seasons Ocean Club

غرفة فاخرة مُطلة على المحيط في منتجع ذا أوشن كلوب، جزر البهاما:

المساحة: 51 متراً مربعًا.

المرافق: حمام رخامي فاخر مزود بحوض استحمام بيضاوي، وشرفة خاصة توفر إطلالات على المحيط.

المزايا الإضافية: خدمة تنظيف الغرف مرتين يومياً، جلسات يوغا صباحية، واي فاي مجاني عالي السرعة، وخدمة الخادم الخاص في جميع الأجنحة والفيلات.

التفاصيل: تتميز الغرفة بديكور أنيق يعكس الطابع الاستوائي للمنطقة.

Hotel Service

2. الأجنحة الفاخرة: توفر مساحة أكبر وتجربة أكثر خصوصية، مع إطلالات رائعة على. معالم المدينة أو الطبيعة مثالية لكبار الشخصيات والعائلات

Four Seasons London Park Lane

جناح فاخر بغرفة نوم واحدة في فندق فور سيزونز لندن بارك لين:

المساحة: 101 متر مربع، بالإضافة إلى تراس بمساحة 99 متراً مربعًا.

المرافق: غرفة معيشة منفصلة، مدفأة، وتراس خاص يوفر إطلالات على المدينة.

التفاصيل: يتميز الجناح بتصميم عصري مع لمسات كلاسيكية، مما يخلق جواً من الفخامة والراحة.

Hotel Service

3. الإقامات الطويلة: تتوفر شقق مفروشة للإقامات المطولة، مناسبة لرجال الأعمال والمقيمين لفترات طويلة.

فندق فور سيزونز الرياض

المرافق: يقدم الفندق أجنحة فاخرة مجهزة بالكامل، مناسبة للإقامات الطويلة، مع خدمات متميزة تشمل تنظيف الغرف اليومي، وخدمة الغرف على مدار الساعة، ومرافق لياقة بدنية.

التفاصيل: تتميز الأجنحة بمساحات واسعة وتصاميم أنيقة، مع إطلالات رائعة على المدينة.

خدمة الطعام:

- تُقدم فنادق فور سيزونز مجموعة متنوعة من خدمات الطعام الراقية، تتنوع بين المطاعم الفاخرة، وخدمات تقديم الطعام في الغرف، بالإضافة إلى خدمات تقديم الطعام خارج الفندق للمناسبات الخاصة. تتميز هذه الخدمات بتقديم تجارب طهي فريدة تلبي مختلف الأذواق.

- **أشهر المطاعم في فنادق فور سيزونز:**
- مطعم نوبو الدوحة (Nobu Doha): يُعتبر أحد أكبر مطاعم نوبو في العالم، ويقع في فندق فور سيزونز الدوحة. يُقدم المأكولات اليابانية العصرية بإشراف الشيف نوبويوكي ماتسوهيسا، في موقع خلاب على سطح الخليج العربي.

- بالإضافة إلى ذلك، تُقدم بعض فنادق فور سيزونز خدمات تقديم الطعام خارج الفندق للمناسبات الخاصة، مثل فندق فور سيزونز الكويت، الذي يُقدم قوائم مأكولات متنوعة وخدمات شاملة للمناسبات في المواقع التي يختارها الضيوف.

خدمات الترفيه والاستجمام:

- حمامات السباحة الفاخرة:

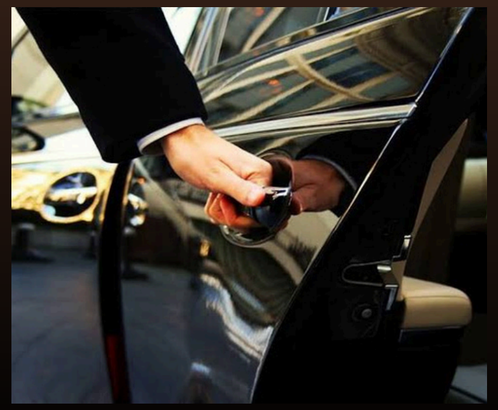
مسابح داخلية وخارجية بإطلالات رائعة.
مسابح إنفينيتي في بعض المواقع تطل على البحر أو الأفق.
مثال: مسبح إنفينيتي في فور سيزونز كوه ساموي - تايلاند يوفر إطلالة بانورامية على المحيط.

نوادي الرياضية والمراكز الصحية:
صالات رياضية حديثة مزودة بأجهزة لياقة متطورة.
جلسات يوغا وبيلاتس مع مدربين محترفين.
مثال: فور سيزونز لوس أنجلوس في بيفرلي هيلز يقدم استوديوهات يوغا وجلسات تدريب شخصية مع مدربين مشهورين

خدمات العملاء الإضافية (Additional Guest Services)

الكونسيرج (Concierge): فريق مختص بمساعدة النزلاء في حجز التذاكر، ترتيب النقل، وتوفير المعلومات المحلية.

خدمة الغرف: متاحة على مدار الساعة، تلبي جميع احتياجات النزلاء بسرعة واحترافية.



خدمات النقل: مثل النقل من وإلى المطار بسيارات فاخرة، وحجوزات السيارات مع سائق خاص.

منافسون فندق four seasons

. سانت ريجيس (St. Regis Hotels & Resorts)

- ينافس فندق سنات ريجيس فنادق فور سيزونز في: **خدمة الخادم الشخصي** (Butler Service):
تقدم خدمة الخادم الشخصي لجميع النزلاء، وليس فقط للأجنحة الفاخرة كما هو الحال في بعض فنادق فور سيزونز.

التواجد القوي في الأسواق السياحية المهمة:
لديها فنادق في مواقع رئيسية مثل روما، نيويورك، وأبوظبي، مما يجعلها منافسًا مباشرًا لفور سيزونز في هذه الوجهات.

ريتز كارلتون (The Ritz-Carlton)

- **البرامج الحصرية والولاء:**
تقدم برنامج الولاء Marriott Bonvoy الذي يمنح نقاطًا يمكن استبدالها في مئات الفنادق الفاخرة الأخرى حول العالم، مما يمنحها ميزة تنافسية على فور سيزونز التي ليس لديها برنامج ولاء مماثل.

- **المعايير الذهبية للخدمة:**
لديها معايير خدمة صارمة تجعل كل تجربة فريدة، حيث يتم تدريب الموظفين على توقع احتياجات النزلاء قبل طلبهم لها، على غرار فور سيزونز لكن بأسلوب أكثر رسمية.

المزيج التسويقي للفندق

7PS

المنتج

- **خدمات راقية:** غرف وأجنحة فاخرة، منتجعات صحية، مطاعم راقية، خدمات شخصية.
- **تجربة استثنائية:** يعتمد الفندق على تقديم تجربة استثنائية تناسب العملاء من رجال الأعمال والعائلات والسياح الأثرياء.
- **التخصيص** (Customization): يتيح للضيوف طلب خدمات مخصصة، مثل إعداد الغرف وفق تفضيلاتهم الشخصية.

السعر

- يعتمد فور سيزونز استراتيجية التسعير الفاخر (Premium Pricing)، حيث يستهدف شريحة العملاء التي تبحث عن الجودة والخدمة المميزة دون الاهتمام بالسعر. وأهم عناصر استراتيجيته التسعيرية:

تسعير مرتفع يعكس القيمة: الأسعار المرتفعة تعكس الجودة العالية والخدمات الاستثنائية.

سياسات تسعير ديناميكية: تتغير الأسعار وفقًا للمواسم والطلب، خاصة في المدن السياحية الكبرى.

التوزيع

- موقع استراتيجي: تنتشر فنادق فور سيزونز في المواقع الفاخرة حول العالم (المدن الكبرى، المنتجعات السياحية، المناطق التاريخية).
- **حجز سهل عبر القنوات الرقمية**: يوفر الفندق منصة حجز إلكترونية متطورة، إلى جانب توفره على مواقع الحجوزات الفندقية مثل Booking.com وExpedia.
- **الشراكات مع شركات السفر**: يتعاون مع وكالات السفر الفاخرة لتنظيم باقات سياحية متكاملة.
- **تجربة متكاملة عبر التطبيق**: تطبيق فور سيزونز يتيح للعملاء إدارة الحجز، طلب الخدمات، وحجز الأنشطة بسهولة.

الترويج

التسويق عبر المشاهير والمؤثرين: التعاون مع مشاهير ومؤثري الرفاهية لنشر تجاربهم داخل الفندق.
الإعلانات الرقمية والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي: الحملات الإعلانية المستهدفة على فيسبوك، إنستغرام، ويوتيوب.
التسويق بالعلاقات العامة (PR Marketing): نشر قصص وتجارب النزلاء في الصحف والمجلات الفاخرة مثل Forbes وTravel + Leisure

الاشخاص

الخدمة الفندقية تعتمد على الموظفين بشكل أساسي، لذا:

- يتم اختيار الموظفين بعناية لضمان أعلى مستوى من الخدمة.
- تدريب مستمر على مهارات الضيافة والتعامل الشخصي مع العملاء.
- التركيز على خدمة العملاء الاستباقية، بحيث يتوقع الفندق احتياجات النزلاء قبل طلبهم لها.

العمليات

تشمل العمليات في فور سيزونز:

- تجربة تسجيل وصول ومغادرة سلسة.
- خدمات الغرف والمطاعم المصممة حسب الطلب.
- التكنولوجيا في تقديم الخدمات، مثل استخدام التطبيقات لإدارة الإقامة.

الدليل المادي

لأن الخدمات غير ملموسة، يعتمد فور سيزونز على عناصر ملموسة تعزز تجربة العملاء:

- تصميم معماري فخم يعكس العلامة التجارية.
- مرافق حديثة ومميزة، مثل الأجنحة الراقية والمنتجعات الصحية.
- الهوية البصرية الموحدة، مثل الأزياء الأنيقة للموظفين وشعارات العلامة التجارية في جميع المواقع.

تحليل SWOT

التهديدات

- المنافسة الشديدة
- الأحداث الأمنية
- التغيرات السياسية والاقتصادية
- التأثير البيئي والاجتماعي

الفرص

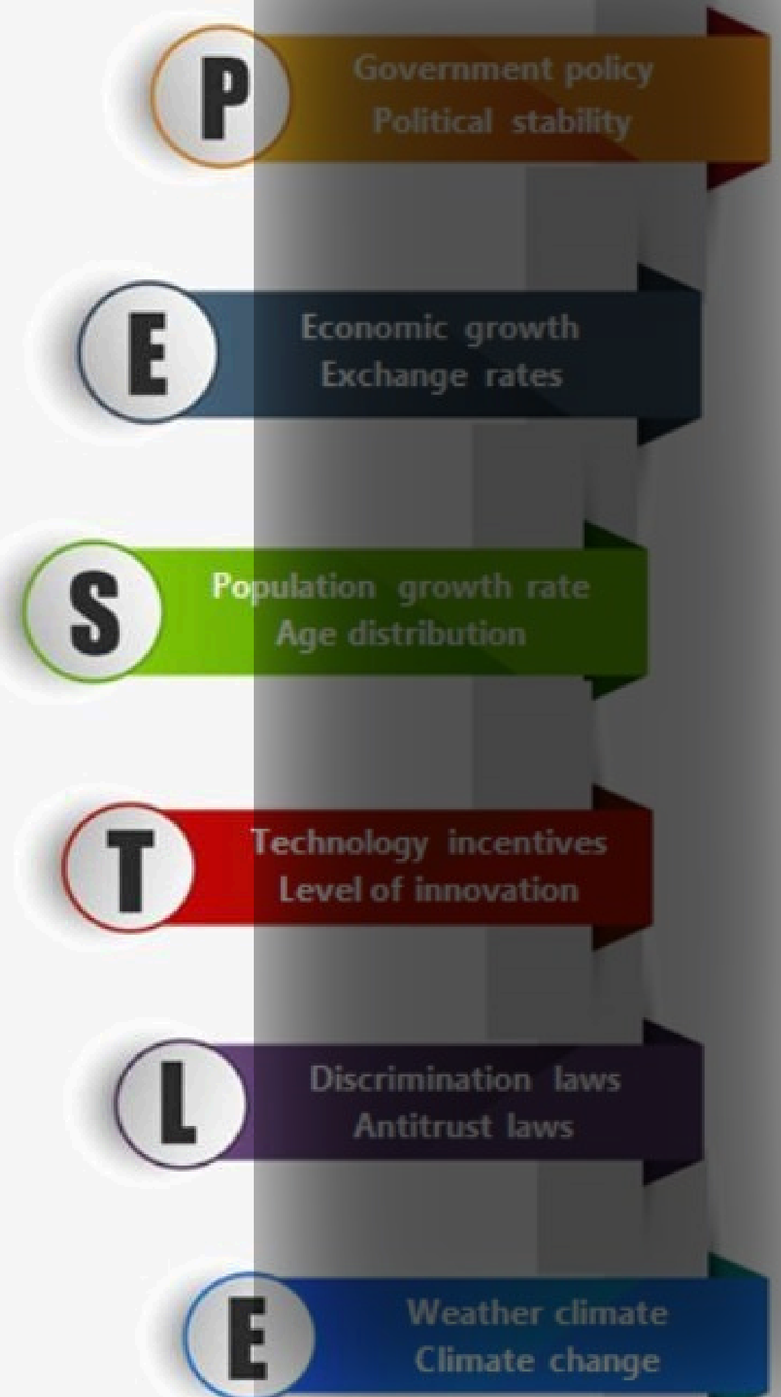
- التوسع في الأسواق الجديدة
- الابتكار التكنولوجي
- التوسع في الشرق الأوسط وأفريقيا

نقاط الضعف

- التكلفة العالية
- الموقع البعيد عن بعض المراكز الحضرية
- الاعتماد على الأسواق المستقرة
- الحاجة إلى الاستثمار المستمر

نقاط القوة

- الخدمة الشخصية المميزةا
- لمواقع الاستراتيجية
- التصاميم الأنيقة والفاخرة
- المرافق المتنوعة



العوامل السياسية (Political)

- تأثر فور سيزونز موسكو بالعقوبات المفروضة على روسيا بعد الحرب الأوكرانية، مما أدى إلى انخفاض عدد النزلاء الأجانب وإعادة تقييم استراتيجيته هناك.
- في عام 2017، فرضت الحكومة السعودية قيوداً جديدة على التأشيرات، مما أثر على قطاع السياحة، ودفع فنادق فور سيزونز في الرياض إلى التركيز أكثر على الضيوف المحليين.

العوامل الاقتصادية (Economic)

- أثناء جائحة كوفيد-19، انخفضت الحجوزات الفندقية عالميًا، مما أدى إلى خسائر كبيرة في الإيرادات واضطرت بعض فروع فور سيزونز إلى تسريح موظفين أو تقليل الخدمات الفاخرة

- ارتفاع التضخم العالمي في 2022 زاد من تكاليف التشغيل (الطعام، الطاقة، الأجور)، مما أجبر فور سيزونز على رفع أسعار الإقامة لتعويض التكاليف.
- تقلب أسعار صرف العملات أثر على السياح القادمين من الدول ذات العملات الضعيفة، مما جعل الإقامة في فور سيزونز مكلفة لهم، خاصة في وجهات مثل باريس ونيويورك.

العوامل الاجتماعية (Social)

- زيادة الاهتمام بالسياحة الفاخرة بين الأثرياء الشباب دفعت فور سيزونز إلى تطوير تجارب أكثر خصوصية، مثل الإقامات الفندقية المصممة حسب الطلب.
- انتشار العمل عن بعد بعد الجائحة جعل العديد من رجال الأعمال يفضلون الإقامات الطويلة في فنادق مثل فور سيزونز بالي أو المالديف، حيث يمكنهم العمل والاستمتاع بالسياحة في الوقت نفسه.
- التغير في العادات الغذائية وتزايد الطلب على الأكل الصحي والنباتي دفع فور سيزونز إلى توسيع قوائم الطعام الصحية والخالية من الغلوتين واللحوم في مطاعمه العالمية.

العوامل التكنولوجية (Technological)

- أطلقت فور سيزونز تطبيقًا يتيح للنزلاء تسجيل الدخول إلى الغرفة بدون تواصل بشري، وطلب خدمات الغرف رقميًا، مما زاد من الراحة والأمان خاصة بعد كوفيد-19.
- تبني تقنية "Smart Rooms" حيث يمكن للنزلاء التحكم في الإضاءة، التكييف، والستائر باستخدام هواتفهم الذكية، مما يعزز التجربة الفاخرة.

العوامل البيئية (Environmental)

- قامت فور سيزونز بإزالة البلاستيك أحادي الاستخدام في جميع فنادقها لتقليل الأثر البيئي، واستبداله بزجاجات مياه قابلة لإعادة التدوير.
- زيادة التغيرات المناخية (مثل الأعاصير في جزر الكاريبي) دفعت فور سيزونز إلى إعادة تصميم بعض الفنادق لمقاومة الكوارث الطبيعية والاستعداد لحالات الطوارئ.

العوامل القانونية (Legal)

- قوانين العمل في دول مثل فرنسا وألمانيا أجبرت فور سيزونز على تحسين ظروف العمل ودفع أجور أعلى، مما زاد من تكاليف التشغيل
- .التشريعات الصحية بعد جائحة كوفيد-19 فرضت معايير نظافة صارمة، مما أجبر الفندق على تعزيز بروتوكولات التعقيم وزيادة ميزانيات الصحة والسلامة.

أشكال دخول الأسواق الدولية

التصدير (Exporting)

على الرغم من أن التصدير يرتبط عادة بالسلع، فإن الفنادق مثل فور سيزونز "تصدّر" علامتها التجارية وخدماتها من خلال:

التصدير غير المباشر: عبر منح تراخيص لشركاء محليين لاستخدام اسم العلامة التجارية وتشغيل الفندق وفق معايير الشركة.

التصدير المباشر للخدمات: يتمثل في تقديم خدمات إدارة وتشغيل الفنادق دون تملكها.

مثل: توقيع عقود إدارة مع مستثمرين محليين في دول مثل الإمارات والسعودية، حيث يتم تصدير نموذج الخدمة الفندقية دون امتلاك الفندق فعليًا.

التعاقدات الدولية

عقود الإدارة (Management Contracts)

تدير فور سيزونز الفندق بالكامل مقابل رسوم إدارية إذ يعتبر هذا هو النموذج الأكثر شيوعًا لفنادق فور سيزونز مثل.فندق Four Seasons Hotel Dubai at Jumeirah Beach مملوك لمجموعة "برج العرب للاستثمارات"، لكنه يُدار بواسطة فور سيزونز بموجب عقد إدارة.

التعاقد الباطني (Subcontracting Agreements)

يتم توقيع عقود مع شركات متخصصة لتقديم خدمات معينة داخل الفندق، مثل الأمن، الصيانة، خدمات الطعام، أو التدبير المنزلي .في فندق Four Seasons Hotel New York, تم التعاقد مع شركة أمن متخصصة لتوفير الحماية الشخصية لكبار الشخصيات من النزلاء.

عقود تسليم المفتاح (Turnkey Agreements)

فندق Four Seasons Resort Seychelles تم بناؤه من قبل مطورين مستقلين بالتعاون مع فور سيزونز، وتم تسليمه لها جاهزًا للإدارة والتشغيل.

تراخيص العلامة التجارية (Brand Licensing Agreements)

فور سيزونز نادرًا ما تمنح تراخيص لعلامتها التجارية، لكنها تفعل ذلك في مشاريع محددة مثل العقارات السكنية الفاخرة

.مشروع Four Seasons Private Residences Los Angeles حيث تم منح ترخيص للعلامة التجارية لمشروع سكني فاخر يُدار وفق معايير فور سيزونز.

الاستثمارات الأجنبية المباشرة (Foreign Direct Investment - FDI)

- تقوم فور سيزونز بالاستثمار المباشر عندما ترى أن السوق مربح ويتطلب وجودًا استراتيجيًا قويًا.
يشمل ذلك:

أ التملك الكامل (Wholly Owned Subsidiaries)

تمتلك فور سيزونز بعض العقارات الفندقية بشكل كامل لضمان الجودة والسيطرة الكاملة
مثال: استثمار المباشر في فندق فور سيزونز جورج الخامس

ب) المشاريع المشتركة (Joint Ventures)

الدخول في شراكات مع مستثمرين محليين لمشاركة المخاطر والتكاليف، خاصة في الأسواق ذات الحواجزالعالية.
مثال:مشاريع مشتركة في الصين مع شركات محلية لإنشاء فنادق جديدة في باريس

التحالفات الاستراتيجية (Strategic Alliances)

- فور سيزونز يعتمد على تحالفات استراتيجية لتحقيق التوسع الدولي، وتشمل:

أ) الشراكات مع شركات عقارية واستثمارية

التعاون مع شركات تطوير عقاري لبناء أو تشغيل الفنادق تحت علامة فور سيزونز.
مثال:شراكة مع مجموعة إعمار العقارية في الإمارات لتطوير وإدارة فنادق فور سيزونز

ب) التحالفات مع شركات الطيران والسياحة

توفير باقات فندقية مميزة من خلال تحالفات مع شركات الطيران ومنصات الحجز العالمية.
مثال:شراكات مع طيران الإمارات والخطوط الجوية القطرية لتقديم عروض سفر فاخرة.

THANK YOU