

سلوك العملاء

في اليوم الوطني السعودي

قراءة تحليلية تكشف فرص النمو في قطاع الضيافة

مبني على بيانات نظام يلاً بلس
وتقارير البنك المركزي السعودي



2025

المقدمة



في ظل النمو المتسارع الذي يشهده قطاع الضيافة في المملكة، يواصل قطاع المطاعم والمقاهي دوره المحوري في تعزيز تجربة العملاء وتحفيز الاقتصاد المحلي.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم قراءة دقيقة لسلوك العملاء خلال شهر سبتمبر 2025، بالاعتماد على بيانات نظام يلا بلاس وتقارير البنك المركزي السعودي، مع تسليط الضوء على أسبوع اليوم الوطني (20-26 سبتمبر) كأحد أبرز الفترات الموسمية التي شهدت تغييراً في أنماط الطلب والإإنفاق.

تهدف هذه الرؤى إلى دعم أصحاب المطاعم في اتخاذ قرارات استراتيجية أدقّ، سواء في إدارة العمليات أو تصميم الحملات التسويقية أو التخطيط لمواسم الذروة القادمة.

أهداف التقرير

فهم سلوك العملاء خلال اليوم الوطني

تحليل أنماط الطلب والإإنفاق في قطاع المطاعم والمcafes خلال يوم 23 سبتمبر، وتحديد القنوات الأكثر نشاطاً



دعم أصحاب المطاعم بالرؤى التشغيلية

تمكين أصحاب القرار من استخدام البيانات لتحسين التخطيط الموسمي وضبط الطاقة التشغيلية



تسليط الضوء على التحولات الرقمية

إبراز تطور سلوك المستهلك نحو القنوات الرقمية والدفع الإلكتروني مقابل النقدي



أبرز إتجاهات قطاع المطاعم والمقاهي 2025

يُعد شهر سبتمبر من أبرز الفترات الموسمية في قطاع الضيافة بالمملكة، حيث تزامن النشاط اليومي مع احتفالات اليوم الوطني (23 سبتمبر)، ما انعكس مباشرة على سلوك العملاء.

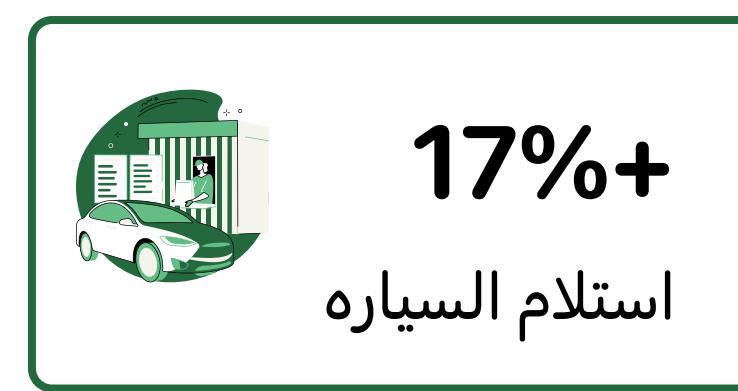
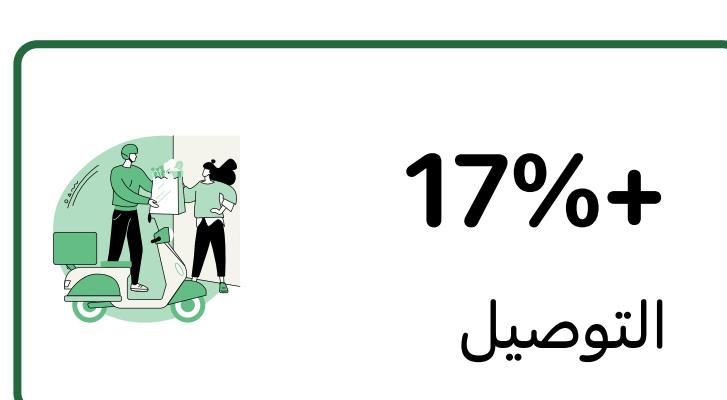




وفقاً لبيانات نظام يلا بلا وتقارير البنك المركزي السعودي فقد سجل القطاع خلال أسبوع اليوم الوطني (21-27 سبتمبر) أداءً قوياً مقارنة بالأسابيع السابقة:

القنوات التشغيلية:

أهم المؤشرات:



رغم انخفاض مشاهدات المنيو بنسبة 17% إلا أن التحويل تحسن بنسبة 8%



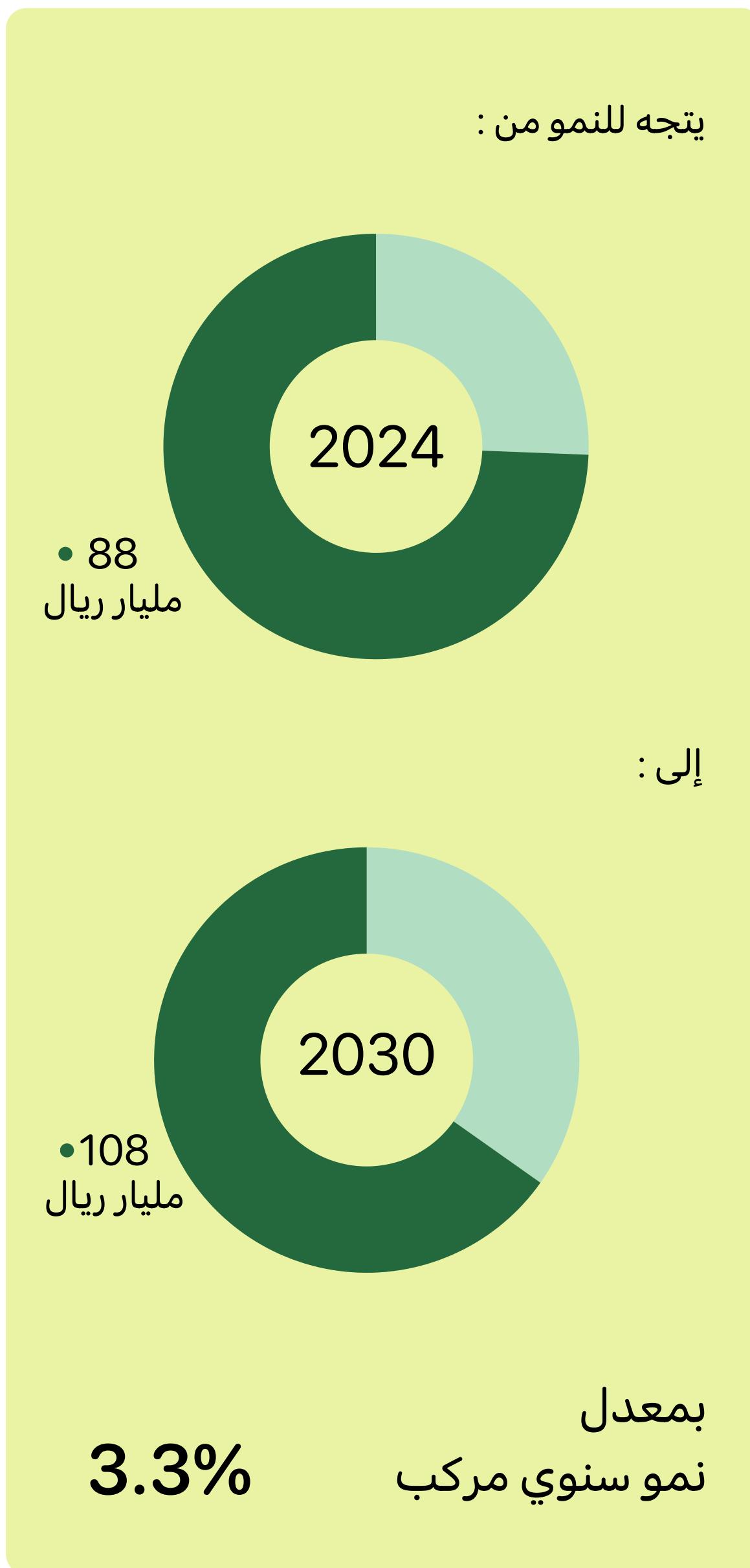
الملخص التحليلي:

العميل السعودي أصبح أكثر وعيًا بالتجربة الرقمية مع تزايد اعتماده على قنوات الاستلام السريعة أثناء المأتم الوطني

نظرة مستقبلية على القطاع

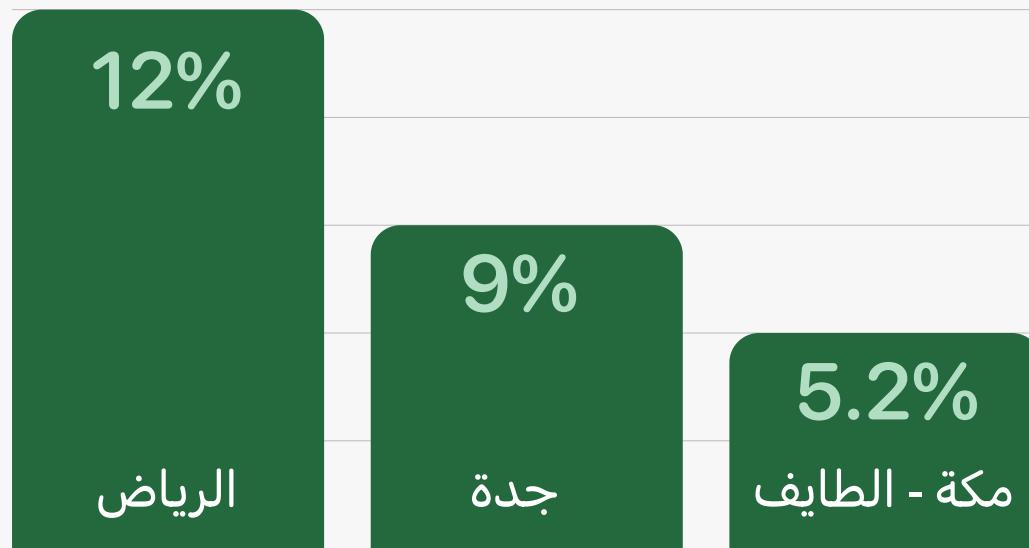
قطاع المطاعم والمقاهي يشكل أحد ركائز رؤية
السعودية 2030

هذا النمو مدفوع بتوسيع العلامات المحلية والعالمية
واعتماد الحلول التقنية مثل الكاشير الذكي والمنيو
الإلكتروني مما يعزز التجربة التشغيلية ويخفض الهدر





تفصيل المدن حسب الأداء:



الرياض استحوذت على أكثر من 46% من إجمالي معاملات نقاط البيع في المطاعم والمقاهي خلال سبتمبر

يستحوذ قطاع المطاعم والمقاهي على نحو 14% من إجمالي معاملات نقاط البيع في المملكة، متقدماً على العديد من القطاعات الأخرى، ومؤكداً دوره كأحد محرّكات الاقتصاد غير النفطي. أما قطاع الأطعمة والمشروبات الأشمل فيمثل 15% من إجمالي العمليات، مما يعكس الترابط الوثيق بين القطاعات الغذائية والضيافة

مبيعات نقاط البيع في السعودية

وفقاً لبيانات البنك المركزي السعودي (SAMA) واصل قطاع المطاعم والمقاهي أداءه القوي خلال شهر سبتمبر 2025، مسجلاً ارتفاعاً لافتاً في إجمالي الإنفاق وعدد العمليات على مستوى نقاط البيع.

1.58
مليار ريال

قيمة عمليات نقاط البيع

▲ 9.7%+

نسبة ارتفاع عن الأسبوع السابق

▲ 2.7%+

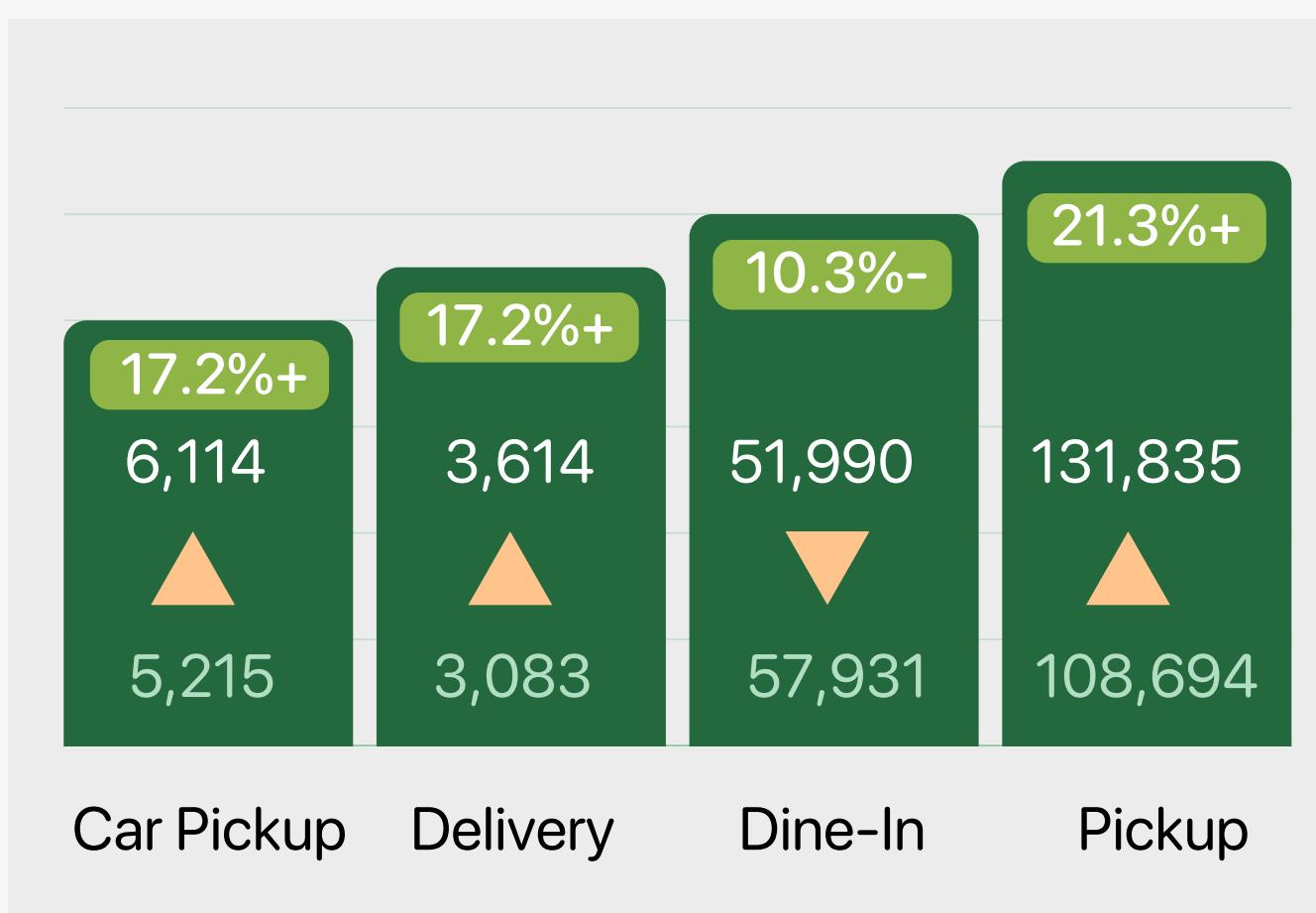
ارتفاع عدد العمليات

خلاصة:
يوضح هذا الأداء أن سلوك المستهلك السعودي يتوجه نحو الإنفاق عبر القنوات الرقمية بشكل متزايد، وأن مناسبات مثل اليوم الوطني أصبحت مواسم اقتصادية لقطاع المطاعم والمقاهي،

التحليل التفصيلي:
التحول من المشاهدة إلى الشراء ارتفع من 6% إلى 8%， مما يشير إلى فعالية المنيو الإلكتروني والعروض التفاعلية

انخفاض متوسط الفاتورة يعود إلى زيادة الطلبات الفردية والوجبات السريعة مقارنة بالعائلية.

التحليل العام للأداء - أغسطس مقابل سبتمبر 2025



هذه المؤشرات تعكس تحول العملاء نحو الراحة والسرعة، خصوصاً في المناسبات الوطنية.

تحليل يوم 23 سبتمبر

المؤشر	المتوسط اليومي	23 سبتمبر	نسبة التغيير
عدد الطلبات	-	-	11%+
قيمة المبيعات	-	-	14%+
متوسط الفاتورة	-	-	6.8%+

سلوك الإنفاق في اليوم الوطني
يُعد يوم 23 سبتمبر ذروة النشاط التجاري في قطاع المطاعم والمقاهي لعام 2025

فقد سُجّل هذا اليوم أعلى معدل إنفاق يومي خلال الربع الثالث من العام، متفوّقاً بنسبة +14% على متوسط الأيام العادية في سبتمبر



التحليل السلوكي:

- ارتفاعت الفاتورة بسبب زيادة الطلبات العائلية مقابل انخفاض الطلبات الفردية
- تضاعف نشاط Pickup والتوصيل بدعم العروض الوطنية
- زاد الإقبال على المشروبات الباردة والحلويات والأطباق المميزة.
- دمج الترفيه مع الضيافة عزّز تجربة متكاملة تجمع بين الطعام والاحتفال والهوية



أبرز ملاحظات سلوك العملاء:

4

زيادة الاعتماد على القنوات الرقمية
(منيو إلكتروني، دفع إلكتروني، استلام ذاتي)

1

تحوّل في النمط الشرائي من
الجلسات الطويلة إلى الطلبات السريعة والخارجية

5

العروض الوطنية والعائلية جذبت شرائح جديدة
من العملاء ذوي الدخل المتوسط والعلوي

2

ارتفاع معدل الشراء المتكرر من نفس العميل
خلال الأسبوع الوطني بنسبة أكثر في المدن الكبرى

يوضح تحليل سبتمبر أن العميل السعودي أصبح أكثر وعيًا
رقمياً ويتجه للطلب المرتبط بالمناسبات.
وهذا يمثل فرصة للمطاعم لتخفيض عروضها وتعزيز قنواتها
الرقمية بما يتماشى مع الموسماً الوطني

3

رغم انخفاض الفاتورة المتوسطة، إلا أن حجم التفاعل
الكلي والطلب الإجمالي ارتفع خلال المناسبة الوطنية

التصنيفات العملية لأصحاب المطاعم



إدارة القنوات

توسيع قناة الاستلام الذاتي (Pickup)

قدم خصمًا تحفيزياً على الطلب عبر الاستلام الذاتي مقابل التوصيل

2

خصص منطقة استلام منظمة داخل أو أمام المطعم مع لوحة إلكترونية تعرض الطلبات الجاهزة

1

استخدم لوحة تتبع لحظية عبر النظام لمعرفة عدد الطلبات النشطة في كل قناة

4

أضف خاصية "الطلب المسبق والدفع" في المنيو الإلكتروني لتقليل زمن الانتظار وتحسين الانسيابية

3



رفع كفاءة التوصيل (Delivery)

وفر آلية تتبع الطلب المباشر للعميل عبر المنيو أو WhatsApp

2

تأكد من أن أوقات التوصيل لا تتجاوز 25 دقيقة داخل المدينة خلال الموسم.

1

خصص مشرف تشغيل لكل فترة ذروة لمراقبة سير الطلبات وإصدار تنبيهات فورية لأي تأخير.

4

اربط نظام الطلب مع أكثر من شركة توصيل لتوزيع الضغط وتجنب التأخير.

3

تحسين تجربة الجلوسة الداخلية (Dine-In)

فعّل نظام انتظار ذكي عبر QR Code بدلًا من القوائم الورقية لتسريع الخدمة وتقليل الازدحام

2

قدم تجربة راقية مرتبطة بالمواسم الوطنية: موسيقى سعودية، ديكور، ووجبات مخصصة

1

اجعل تجربة الجلوسة تتكامل مع المنيو الإلكتروني (حتى لو داخل المطعم) لتوحيد تجربة العميل

3

تطوير قناة استلام السيارة (Car Pickup)

جرب إطلاق حملة "استلم وأنت مرتاح" في المواسم الوطنية كميزة تميز مطعمك عن المنافسين

2

وفر لوحات ترقيم للمواقف وربطها بالطلب داخل النظام

1

احرص على توفير خدمة استلام الطلب وتسلیمه دون مغادرة السيارة.

3



لا تضع جميع الأسعار بشكل متقارب؛ اترك فرقاً واضحًا يجعل العميل يختار الفئة الأعلى

2

صمّم عروض Combo تلائم المناسبة الوطنية

1

فّعل برنامج "الولاء": كل 5 طلبات = خصم أو منتج مجاني

3

جهود يلا بلس في تطوير قطاع المطاعم والمقاهي

تُعد شركة يلا بلس من أبرز الشركات السعودية التي تقود التحول الرقمي في قطاع الضيافة والمطاعم، من خلال تطوير منظومة متكاملة من المنتجات الذكية التي تجمع بين البيانات، الذكاء الاصطناعي، وتجربة المستخدم الفعالة ، وبناء منصة تشغيل موحدة تمكّن أصحاب المطاعم من إدارة جميع جوانب أعمالهم من الطلب وحتى التقارير المالية بسهولة وكفاءة

أنظمة يالا بلس السحابية المتكاملة

المنيو الإلكتروني

يعكس هوية مطعمك ويعرض كافة تفاصيل الأصناف ويدعم جميع طرق الدفع مع نظام ولاء ذكي

حلول الذكاء الاصطناعي

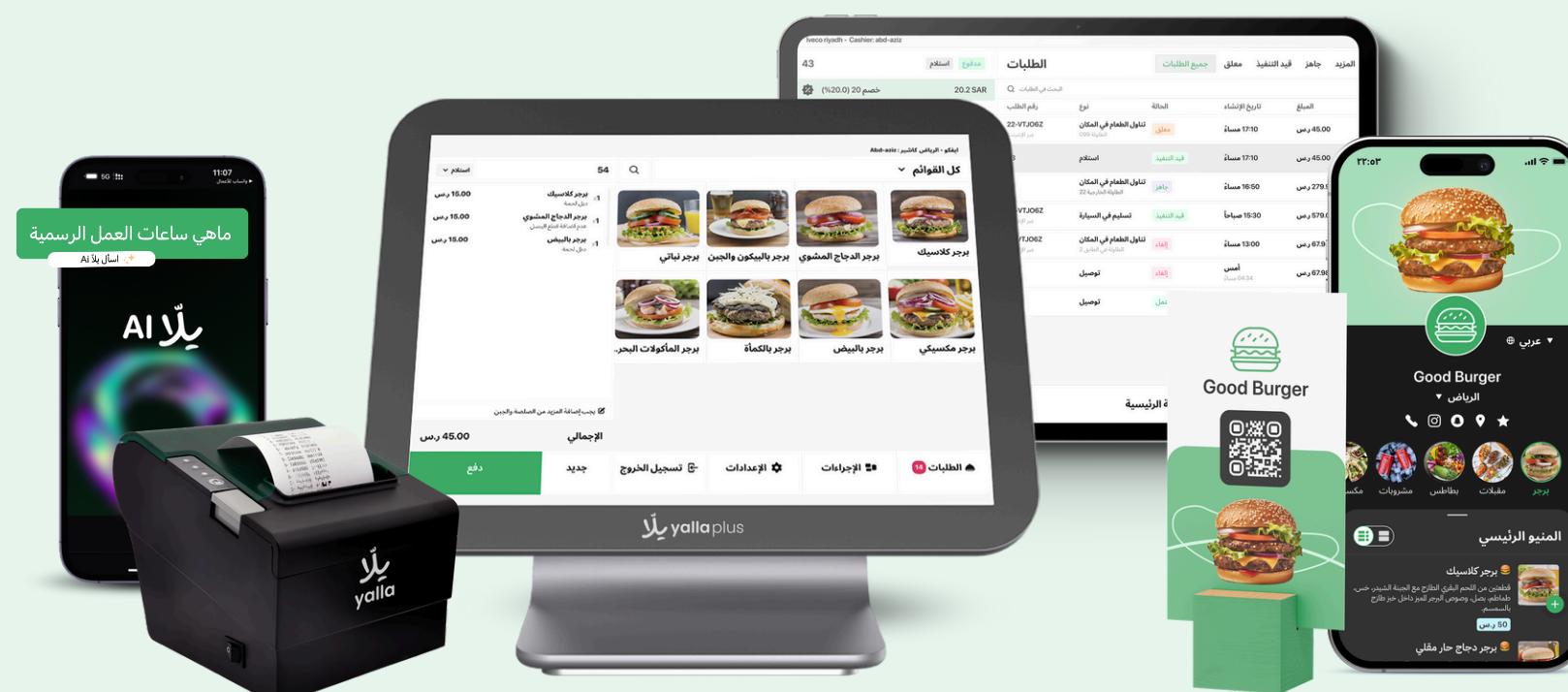
حلول مبنية على نموذج لغوي خاص تدعم الموظفين وتسريع الأعمال في قطاع الضيافة والتجزئة

يالا لينك

اجمع كل حساباتك وتطبيقات التوصيل وفروع مطعمك في مكان واحد في ثوانٍ

إدارة الطاولات

نظام إدارة الطاولات من يالا بلس إدارة سهلة ومنظمة لتصور خريطة الطاولات في المطعم



يالا هب

اجمع كل خيارات الطعام في مكان واحد مع ضمان كفاءة عالية للمطاعم

نظام نقاط البيع الذكي

أفضل كاشير متكامل مع مميزات حصرية تساعدك على ضبط تكاليفك ورفع إيراداتك

إدارة المخزون

تحكم شامل بعمليات المخزون ومراقبة المنتجات وإصدار التقارير والتنبيهات

نظام المحاسبة

نظام محاسبي يربط المبيعات بالمخزون ويدير التكاليف والفوائد مع تقارير مالية فورية

الخاتمة

يُظهر تحليل شهر سبتمبر 2025 أن اليوم الوطني السعودي لم يعد مجرد مناسبة احتفالية، بل موسم اقتصادي متكملاً يحرك قطاع المطاعم والمقاهي في المملكة.

البيانات أثبتت أن سلوك العملاء أصبح أكثر وعيًا، وأكثر تفاعلاً مع الحلول الرقمية والعروض الموسمية، مما يفتح آفاقاً جديدة أمام أصحاب المطاعم لتوسيع أعمالهم وتعزيز استدامتهم.

تؤكد نتائج التقرير أن التحول نحو القنوات الذكية — سواء في الطلب أو الدفع أو إدارة العمليات — لم يعد خياراً بل ضرورة تشغيلية للنجاح في السوق السعودي سريع التطور.

كما تبرز التجربة أن الاستثمار في التحليل المستمر للبيانات يمكن أصحاب المطاعم من فهم عملائهم بشكل أعمق، وتحصيص تجاربهم بما يتماشى مع المناسبات الوطنية والمواسم الترفيهية

المصادر

- 2025 - سبتمبر - Yalla Plus Internal Data
- Saudi Central Bank (SAMA)
- Ministry of Tourism - Saudi Arabia
- Yalla AI Predictive Model

إخلاء مسؤولية

تم إعداد هذا التقرير من قبل شركة يلا بلا التقنية استناداً إلى بيانات وتحليلات دقيقة من مصادر موثوقة داخلية وخارجية.

تهدف الشركة من خلال هذا التقرير إلى تقديم رؤية تحليلية تدعم أصحاب المطاعم والمقاهي في فهم سلوك العملاء واتخاذ قرارات مبنية على بيانات.

ورغم الحرص الكبير على دقة المعلومات ومصداقية النتائج، فإن البيانات المعروضة تعكس الفترة الزمنية المحددة فقط وقد تتغير بمرور الوقت أو مع اختلاف الظروف التشغيلية.

يُستخدم هذا التقرير لأغراض معرفية وتحفيظية عامة، ولا يُمثل توصية مالية أو تشغيلية ملزمة، وينصح دائمًا بدراسة كل منشأة لبياناتها الخاصة قبل اتخاذ أي قرارات.