

كريستين أسود صفير من سلسلة «دانكن دوناتس» إلى «فرانشايز» «سمس»

فوق القطب الشمالي، كانت التجربة برأيها لا تُنسى حتى أنها التقت أشخاصاً من الاسكيمو يعيشون في منازل جليدية، ولم تكتف بذلك بل قادت الطائرة وكان مدربها من أشهر الأشخاص في الطيران الاستعراضى فوضع لحماستها وعلماها الطيران الاستعراضى الاكروباتي وايضاً شاركت في رالي السيارات والغطس...

فكرة «دانكن دوناتس»

تعتبر كريستين نفسها مخلوقة بالمعاملة التي تحيطها باهتمام دائم والتي سمحت لها باختيار أنماط عدة من الحياة، فبعد الجامعة والمغامرات والألعاب الرياضية على أنواعها، أتى وقت الجهد وقررت كريستين البحث عن عمل، فاقترحت عليها الوالد الذي لديه عمله الخاص في قطاع الصناعات الغذائية أن تعود إلى لبنان وتؤسس عملاً انطلاقاً من فكرة العلامة التجارية التي لم تكن بعد متداولة بكثرة في لبنان، أحبت الفكرة وتحسنت لها وبدأت على هذا الأساس المفاوضات بين والدها وشركة «دانكن دوناتس» الأميركية للحصول على فرانشايز.

تجربة ناجحة شقت طريقها في لبنان منذ 11 عاماً، الـ «دانكن دوناتس» (Dunkin Donut's) هي من العلامات التجارية الأولى التي اجتاحت السوق اللبنانية بعد الـ «بيتزا هات» والـ «هارديز»، فنجحت وتميزت ولا تزال تبحث عن الأفكار الخلاقة والمبتكرة، ما دفع بالؤسسة الأميركية الأم إلى تحويل «دانكن دوناتس لبنان» إلى حقل تجارب بحيث أن ما ينجح في إطلاقه في لبنان يمكن أن يطبق في مختلف فروع «دانكن دوناتس» المنتشرة في العالم.

امرأة مفامرة

من هي كريستين أسود صفير؟ سيدة في العقد الثالث من عمرها متزوجة ولها ابنان، لا تشارك الإسهامة وجهها، من يجالسها ينتقل إليه الحواس الذي يلمسه في كل تعبير أو حركة بنجمان عنها، وهذا ليس بالمستغرب فهي ليست فقط سيدة أعمال ناجحة بل امرأة ترفض أن تعيش حياة عادية، المفامرة تجري في عروفتها منذ كانت في مونتريال- كندا تنابع الماجستير في علم التغذية في جامعة McGill، بعد أن أنهت تخصصها في الضمار نفسه في الجامعة الأميركية في لبنان، عمدت إلى ممارسة رياضة القفز بالمظلة وشاركت مع فريق رياضي، القفز

اللفت أن من يقف وراء هذا النجاح شابة ملوحة ديناميكية مفامرة تحلم الكثيرات من بنات جيلها بالافتداء بعملها، إنها كريستين أسود صفير التي تفرح بما أنجزته وتتحدى نفسها في سبيل تحقيق الأفضل دائماً، إنما ذلك في نظرها ليس سوى جزء من خطة استراتيجية تعمل على تنفيذها وصولاً إلى سن التقاعد الذي حددته على عمر يناهز الخمسين سنة، عندئذ ستحول مسيرتها المهنية نحو أعمال نوعية من خلال تقديم مساعدتها لمنظمات غير حكومية، تحتاج إلى خبرات إدارية تتمتع بها، ولاسيما إذا كانت هذه المنظمات تعنى بالشأن الاجتماعي لأن اللبنانيين برأيها يستأهلون الاهتمام والرعاية والعمارة.





انتقلت العمل بالمشروع في العام 1996. وفي العام 1998 افتتح أول فرع لـ "دانكن دوناتس" في لبنان وتحديداً في منطقة الزلفا شرق العاصمة بيروت، وكان لـ كريستين من العمر 24 سنة.

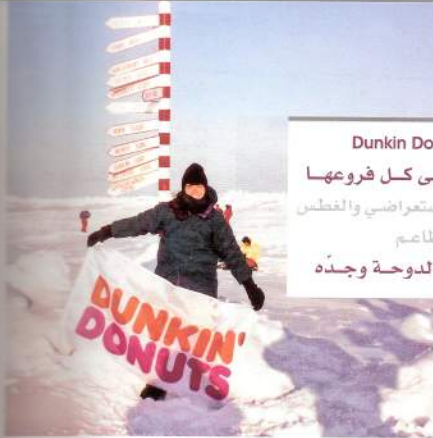
ثقة وتحدي

كانت مفاجأة كريستين كبيرة بثقة والدها وبقدراتها. إذ حين أعلنتها العقد بعد توثيقه مع شركة "دانكن دوناتس" قال لها: "من الآن فصاعداً عليك تدبير أمورك بنفسك". وبالفعل كانت كريستين على مستوى المسؤولية للقاء على عاتقها وشكل الامر تحدياً بالنسبة إليها. كان لا بد لها من النجاح فيه كما نجحت في كل ما سبق وقامت به في حياتها، فصافرت إلى بوسطن حيث درست لمدة 8 أسابيع في معهد الـ "دانكن دوناتس" وبعدها تدرّبت لمدة شهرين في محل "دانكن" في كندا قبل أن تعود إلى لبنان. هناك اختبرت العمل داخل المطعم بكامل تفاصيله من صناعة القهوة وصولاً إلى تحضير الدوناتس مع ما يتخلل ذلك من التعرف على كامل تفاصيل هذه "المصلحة" وعلى المعايير والأسس التي تهيئها شبكة "دانكن دوناتس" في مختلف أرجاء العالم. وعند عودتها تولت مسؤولية تدريب الموظفين في "دانكن دوناتس" لبنان ومع وجود مطبخ مركزي كان لا بد من التوسع فافتتح الفرع الثاني في قرن الشباب لنترك السابعة وصولاً اليوم إلى 28 فرعاً. وتتوقع كريستين أن يصل عدد الفروع إلى 40 فرعاً بعد خمس سنوات، وبذلك تكون مطاعم "دانكن دوناتس" قد غطت مختلف الأراضي اللبنانية.

إضافات لاقت استحساناً

أجبت كريستين العمل في مجال المطاعم وكانت تعطي الكثير من وقتها وجهدها لإنجاح هذا المشروع. ولم تكف بما يقدمه "دانكن" في العالم، بل عمدت إلى إدخال إضافات لاقت استحساناً لدى الشركة الأم في أميركا التي اعتبرت "دانكن دوناتس" لبنان قصة نجاحه SUCCESS STORY وسعدت بأن يكون محل اختيار بحيث أن ما ينجح في لبنان يمكن اعتماده في مختلف فروع "دانكن" في العالم. وهكذا صار، بحسب كريستين، لم تكن محلات "دانكن دوناتس" كبيرة تشوب جوس الزمان لكننا في لبنان تحولت محالنا إلى مكان للإسترخاء ولإكتشاف القهوة وتناول الدوناتس. شدتنا على موضوع القهوة الذي لم يكن معتاداً في "دانكن" العالم فأقرت الشركة الأميركية الأم

« أدخلت إضافات على Dunkin' Donut's
فعممتها الشركة الأم على كل فروعها
مارست القفز والطيران الاستعراضى والغطس
ووجدت نفسي في عالم المطاعم
« سمس» سيدخل قريباً الدوحة وجده



بعد تجربتها أن تكون القهوة الزامية وكذلك الدوناتس.

أدخلت كريستين إلى محالها السندويشات الجاهزة وأنواعاً مختلفة من السلطة، فضلاً عن الـ Diet Snack المخصص للأشخاص الذين يتبعون الحمية، وفريقاً جداً ستعمل على إطلاق "نافورة الشوكولا" أو "Chocolate Fountain". ويمكن القول أن "دانكن دوناتس" العالم ينتظار النتائج للقيام بالتجربة نفسها.

مفهوم مزحف

حصل "دانكن دوناتس" لبنان على عدد لا يستهان به من الجوائز من الشركة الأم، ومؤخراً، حصل "دانكن دوناتس" لبنان على أعلى جائزة يطلق عليها اسم Pottlander، وهي تقدم للذين استطاعوا إدخال تغييرات في أسلوب عمل "دانكن دوناتس". وترى كريستين في هذا الاضمار أن مفهوم "دانكن دوناتس" مفرح وسهل مما يدفعها إلى التطوير الدائم وابتكار الأفكار الجديدة من أجل نقل مطاعم "دانكن" إلى مجالات أوسع وأبعد.

استطاع "دانكن" الذي يتميز بطابعه الخاص ويمتيزه اللذيذة والمعروفة بجودتها وبأسعارها المناسبة مقارنة بنوعيتها، أن يكسب ثقة الناس وأن يستقطب المزيد من الزبائن الشباب والكبار في السن في أن سمعاً. وحسب الإحصاءات التي قام بها مركز أبحاث "بان أراب" Pan Arab Research Center في العام 2008 احتل "دانكن دوناتس" كشركة "كوفي شوب" المركز الأول بأعلى نسبة زبائن دائمين.

وتمتد كريستين في عملها الخارج على فريق عمل متخصص وشبهه يسمح لها بالتفرغ للتخطيط والتطوير والتوسع ودخول أسواق جديدة. ويتصدر تدخلها في عمل المطاعم على الأمور الأساسية التي تفرح عليها ذلك بغية تصحيح خطأ أو مسار معين. ومن مشاريعها قريبة المدى افتتاح فروع "دانكن دوناتس" في مصر بعد إيجاد شريك مصري، ولأسبابها وأن السوق المصرية تعدّ من

وذلك حتى يتعرف جيل الشباب على التسوق اللبنانية وما تتميز به كل واحدة منها. ولا تكتفي كريستين بهذه الخطوة بل تعد حالياً إلى فتح فروع لـ "سمس" في قطر "الفرانشايز" في كل من قطر وجدة ثمريدس هم في الخارج على لبناناً على حد سواء وطموحها أن تتوسع فروع "سمس" لتشمل ليس فقط مختلف دول الخليج، بل أيضاً القارتين الأوروبية والأميركية. وللمعلم حالياً فروعاً في لبنان، الأول في مجمع "سيتي مول" عند سفح الدوحة، والثاني في منطقة ساسين في الأترجة.

أكبر أسواق المشرق العربي. وبالتأكيد هي من الأسواق الواعدة في المستقبل. وبعد مصر تتطلع إلى افتتاح فروع لـ "دانكن" في سورية والأردن.

" سمس" تقليد وحداثة

أما مشروع "سمس" الذي شق طريقه بقوة بين المطاعم اللبنانية فقصته مختلفة عن "دانكن دوناتس". الفكرة تبلورت، بحسب كريستين، بعد حرب تموز 2006 إذ صادف وجودها في الولايات المتحدة الأميركية ووجدت بالعودة المأخوذة عن لبنان والانطباع عن أن اللبنانيين إزهايون، لذا قررت أن تفعل شيئاً لهذا البلد وأن تنقل سره إلى الخارج حتى يتعرف العالم على وجهه الحقيقي. حاولت كريستين بحسب خبرتها وناعها الطويل في عالم المطاعم من تدرع بين المطعم اللبناني التقليدي والطعم اللبناني الحديث فانتقلت فكرة "سمس" الذي يحمل شعار Lebanese cuisine with a twist. وجمعت في مطعم "سمس" بين التقليد والحداثة، ابتكرت أفكاراً تساعد على دعم الريف اللبناني والسياحة البيئية، وشهدت على أن تمثل كل قرية في لبنان في مطعم "سمس" من خلال "سمسيات" بالاشتراك مع "سوق الطيبة". مما يعني أن كل شهر يلقى الضوء على قرية معينة تعرض "مونتيا" ومنتجاتها داخل المطعم على أن تعود أموال المبيعات مباشرة إلى المصنّع مما يشجع أهل القرى على الاشتراك في "سمسيات". وكل نهار أربعاء، يتم تخصيص صنف معين من الطعام تتميز به القرية هذه أو تلك، ليكون الطبق الأساسي في مطعم "سمس".

وعلى خط آخر، عمدت كريستين إلى إدخال الحداثة إلى مطعم "سمس" فكان الحصى بطبحة ذات اللون الأحمر والأخضر والزهرى، والعمالة على دجاج أو على جينة. وكذلك القيتا وتبولة العدس والتبولة الحار، وغيرها مطقة بذلك 31 صنفاً من الطعام غير موجودة إلا في "سمس".

وتعود كريستين لتؤكد أن نجاحها يرتكز بشكل أساسي على الدعم الذي تلقاه من زوجها ووالديها وأخوتها وفريق العمل الذي تعمل معه.

ونقلت إلى أهمية الفرانشايز في العالم وتبنيها في لبنان، إذ أنه يدعم بشكل فعال الاقتصاد اللبناني ولأسباباً أن هناك أكثر من 50 شركة لبنانية تعمل وفق نظام الفرانشايز خارج لبنان، ويورها شركات الفرانشايز الأجنبية التي تعمل داخل لبنان وعددها كبير.

شاهة الطويل