

## سلسلة مطاعم قرية فلفلة

## التفاعل مع «الزبون»



فالح الهاجري

من محل صغير في «الثقبة»، إلى سبعة أفرع تحمل اسماً واحداً، وعلامة واحدة، وشخصية واحدة. تعب، وسهر، وعمل، وتفاعل حي ومستمر مع الزبائن والعملاء، للتعرف على وجهات نظرهم وآرائهم، حتى يقدم لهم ما يعجبهم، وينال استحسانهم، ويجوز رضاهم، ويحظى بتقديرهم، ويفتح «شهيتهم».

تلك هي قصة مطاعم «قرية فلفلة»، التي انطلقت من الثقبة، وكانت بدايتها منذ ثمانية عشر عاماً، وبالتحديد في عام ١٩٩٠م، عندما فكر فالح محمد دخيل الهاجري في إنشاء مطعم. لم يكن الهاجري عندئذ يتصور أن هذا المطعم الصغير الذي يفكر في تأسيسه بالثقبة، سوف يصبح سلسلة مطاعم، منها أربعة قائمة «فوق الأرض»، وثلاثة «تحت الإنشاء».

يقول الهاجري مالك سلسلة مطاعم «قرية فلفلة» بالمنطقة الشرقية: «إن فكرة إنشاء هذه السلسلة جاءت من المحل الصغير الذي قمت بتأسيسه في الثقبة، وقد لاقى، والحمد لله، رواجاً طيباً، وإقبالاً كبيراً من جانب الزبائن، الذين شجعوني، فحرصت على أن أكون دائماً عند حسن ظنهم، وحرصت على ألا أفقد ثقتهم التي أعتبرها سبب نجاحي، والعامل الرئيس في نجاح سلسلة المطاعم»، وقد دفعتني هذه الثقة إلى التفكير في التوسع أفقياً، والامتداد والانتشار في المنطقة الشرقية، لكي تصبح «فلفلة» سلسلة من المطاعم، بدلاً من مطعم واحد.



النجاح، وأيضاً ثقة الزبائن والعملاء دفعتنا إلى أن نتوسع، فبات لدينا سبعة فروع (أربعة تعمل، وثلاثة تحت التأسيس).. ويؤكد الهاجري أن فكرة الانتشار والتوسع، نبعت من التفاعل بين إدارة «فلغلة» وزبائنها وعملائها الذين يحرصون على الحوار والمناقشة المستمرة حول «منتجات» فلغلة، ويهتمون دائماً بتقديم الاقتراحات الهادفة إلى التطوير ومزيد من الجودة. وقد اقترحوا أن ننشئ أكثر من مطعم، لتكون «فلغلة» منظومة من المطاعم الشهيرة في المنطقة الشرقية، وبحيث لا تنحصر في الثقبه، وقد كان. توسعنا، وانتشرنا، ونجحنا، ونجح اقتراحهم.

ومنذ العام ١٩٩٠، يستطرد الهاجري: وحتى الوقت الحاضر، حصلنا على جوائز عالمية في الجودة، والأيزو، وجوائز خاصة بالأمن الغذائي، وكانت «فلغلة» أول مطعم سعودي يحصل على جوائز في هذه المجالات، وذلك كله بفضل الله تعالى، ثم مصداقية المقترحات التي قدمها زبائننا وعملاؤنا.

ويضيف الهاجري إن سر نجاح المؤسسة - بعد توفيق الله - هو أننا اعتمدنا على الجودة، كخيار للانتازل عنه، وكل إجراءاتنا وأعمالنا وأنظمتنا في مطاعمنا تهدف إلى دعم هذا الاتجاه، فمن أجل تقديم المنتج الجيد، تم استقدام عدد كبير من الطهاة الماهرين، من مختلف الدول العربية والآسيوية، وأبرزهم من لبنان وسوريا ومصر وتركيا والهند، وذلك لتلبية رغبات الزبائن، الذين تتعدد أذواقهم وميولهم للأطعمة والمأكولات، تبعاً لانتماءاتهم الوطنية، ويتم اختيار العمال والطهاة، للعمل في «فلغلة» من خلال اختبارات عديدة تقوم بها وننظمها في أماكن عملهم، ونقوم بزيارات لهم في بلدانهم، فلا نجلب عاملاً إلا بعد أن يخضع لعدة اختبارات، تشفع له وترشحه للعمل في سلسلة مطاعمنا هذا كله حرصاً على طابع تميزنا به دائماً، وهو «الجودة». كما يقول الهاجري. . ومن أجل الجودة أيضاً عقدنا اتفاقات مع عدد من المصدرين ذوي الكفاءات العالية، لتوفير المواد اللازمة لتقديم الوجبات. وفي سبيل تطوير أدائنا، يستطرد الهاجري، وللوصول إلى المنتج الأفضل، وضعنا نظاماً رقابياً صارماً لا نتنازل عنه.

وحول التفاعل مع زبائن «فلغلة» وعملائها، يقول الهاجري إن استطلاع آراء الزبائن يتم بشكل شفهي، ومن خلال المناقشات المستمرة مع الزبائن، للتعرف على ملاحظاتهم، ومعرفة آرائهم في منتجات المطاعم، حتى يكون هناك باستمرار تصحيح ومعالجة لأي أخطاء. كذلك نحرص على معرفة آرائهم من خلال صندوق الاقتراحات، أو الاتصال الهاتفي، سواء بمالك المنشأة أو المسؤولين في سلسلة مطاعم «فلغلة».

ويؤكد الهاجري: إننا على استعداد دائماً، لتنفيذ أية فكرة يقترحها الزبون، وإذا رأينا أن هناك تجاوباً مع الفكرة من قبل الزبائن، مضينا في تنفيذها.

وعن دروس النجاح وعوامله وأسبابه، يقول الهاجري: إنها كثيرة، وأهمها وجود إدارة واعية، حديثة، وتتابع باستمرار ما يحدث في عالم «المهنة» من تطورات وتغيرات.

ولفت الهاجري إلى ما تقوم به غرفة الشرقية من أدوار مهمة، لتشجيع المنشآت الصغيرة والمتوسطة على النجاح والنمو، قائلاً: إن الغرفة تقوم بجهود كبيرة لتشجيع المؤسسات الاقتصادية، خاصة الصغيرة والمتوسطة من هذه المؤسسات، ولذلك فإنني أتوجه بالشكر لغرفة الشرقية، على اهتمامها بقطاع المطاعم الذي توليه الكثير من الاهتمام.