



معلومات.. وعبر

«400 - شارع أكسفورد».. قبلة المتسوقين الأولى في لندن

متجر سيلفريدج أحدث ثورة
في فكر التسوق

المرأة كانت سبباً في نجاحه..
وفي خسارته أيضاً

وعمل شعرها أثناء قيام الكونسيرج بحجز كرسي لها في أحد
المسارح.

الأيديولوجيات الفكرية في المبادئ التجارية

وظف سيلفريدج أيديولوجياته السياسية المتعلقة بمبادئ
المساواة والعدالة الاجتماعية ضمن سياسته التجارية. وناصر ثورة
المساواة بين النساء، ووقف منحازاً لها بقوة. وكبده ذلك غالباً من
مناهضي حريات المرأة، إلا أنه انتصر في النهاية عندما غلبت كفة
المؤيدين ونجحت حركة تحرير المرأة في تحقيق أهدافها. كما أعلن
في مواقف أخرى معارضته لنظام الفصل العنصري القائم على
جعل أجزاء من المحل للنخبة وأجزاء أخرى للطبقات الأقل وكان
متجره أول محل في بريطانيا يفتح للجمع دون حواجز.

المرأة سبب خسارته

أدرج سيلفريدج أسهم شركته في بورصة لندن وتم تداولها
بمضاعفات عالية جداً.. أصبح سيلفريدج من أغنى أغنياء العالم
وأصبحت أخباره تتصدر كل الصحف العالمية، ولكن في عام 1918
توفيت زوجته، وأصبح وحيداً، خصوصاً أن ابنه الوحيد قرر تركه
والهجرة إلى الولايات المتحدة الأمريكية. لأن والده هاري سيلفريدج
قرر منعه من الزواج من الفتاة التي أحبها، لأنها من درجة اجتماعية
أقل. لم يحب سيلفريدج لوحده فعشق حياة السهر وأدمن ارتياد
الملاهي، فتعرف على فتاة استعراض تدعى دوللي كانت مشهورة
آنذاك بجمالها، ولكنها كانت تهوى لعب القمار، فعشق العاشق ما
يعشقه المعشوق وأدمن سيلفريدج على القمار، وكانت دوللي تغامر
بأموال سيلفريدج، فإن ربحت احتفظت بالمال وأرباحه وإن خسرت
خسر هو لوحده. وتفاقم الوضع حتى بدأت يد سيلفريدج تمتد لأموال
الشركة لتمويل مغامراته، فتراكمت الديون على قائد ثورة التجاره
العصرية ومحرر الأسواق التجارية من مطها التقليدي، وقرر
مجلس الإدارة عزل سيلفريدج ثم قرر لاحقاً فصله نهائياً عن الخدمة
وهو مغرق بالديون.

عاش سيلفريدج آخر أيامه في عزلة شديدة وفق مدق. كان
يتجول أمام واجهات متجره الجميل ولا يستطيع أن يدخله، يشتم
رائحة عطوره ويستمتع لأحاديث زبائنه عبر شارع أكسفورد
ويستمع لعزف الموسيقيين من داخل صالات المتجر، ولكنه لم يكن
يطرب له هذه المرة. مات سيلفريدج في عام 1947 عن عمر 89 عاماً
وهو لا يمتلك ثمن شراء تذكرة الباص واستمر المتجر الشهير
حتى يومنا هذا عن عمر 108 أعوام وهو ينمو من نجاح إلى نجاح.

المهندس مشعل عبدالرحمن الملحم

m@bp.com.kw

لو سألت خليجياً عن وجهته الأولى عند زيارته لندن، فإنها
ستكون في الأغلب شارع أكسفورد، وتحديدًا المبنى رقم 400. إنه
مقر أحد أشهر المراكز التجارية العالمية وقبلة المتسوقين الأولى،
متجر السيد سيلفريدج. نعلم الكثير عن جمال وجاذبية هذا المتجر
ذي الطوابق الستة، ولكننا نجهل الكثير عن قصة مؤسسه الذي
مات منتصف القرن الماضي وهو فقير لا يملك تذكرة ركوب الباص
يجهله الأميركيون لأنه هاجر وعاش ومات في بريطانيا. وينظر
إليه البريطانيون على أنه أميركي مهاجر، فحرمه تاريخ البلدين من
التكريم اللائق.

ذهب والده للمشاركة في الحرب الأهلية الأمريكية في عام 1865،
ولم يرجع أبداً، فترعرع سيلفريدج وحيداً، مما رسخ لديه نشأة
العصامية.. كبر وانغرس في عالم التجارة، وتعلم الكثير في المتاجر
الأمريكية، ولكنه كان عاشقاً للندن التي تمكن من زيارتها أثناء
سنوات عمله الأولى في شيكاغو. قرر أن يهاجر إلى لندن لبناء
متجر متكامل لكل أنواع البضائع، واختار أن يكون هذا المتجر في
الجزء الغربي من شارع أكسفورد، وهو الجزء الذي كان مهملاً
وتعيساً آنذاك. وفي عام 1909 افتتح سيلفريدج متجره في المبنى
رقم 400 في شارع أكسفورد.

ثورة في فكر التسوق

انتبه سيلفريدج إلى نقاط الضعف في سوق تجارة التجزئة
البريطاني. كان ممنوعاً على المتسوق أن يتجول في المحل ليتفرج
على البضاعة. بل إن البضاعة في الأغلب تكون محجوزة بعيداً عن
عيني ويدي المتسوق، وعليه أن يتقدم إلى طاولة البيع وأن يطلب
شيئاً محدداً من موظف المبيعات. ولا يسمح للمتسوق أن يتجول
بهدف الاطلاع فقط، بل إن المحال كانت تعين شخصاً يسمى Floor
Walker، وظيفته طرد أي شخص غير جاد في الشراء. وعندما طرد
هذا الشخص، هاري سيلفريدج، من أحد محال شارع أكسفورد،
قرر أن يحقق ثورة في عالم التسوق، ففتح المتجر على مصراعيه
لكل الراغبين في الاطلاع والتنزه، وأخرج البضاعة من خزائنها
وقبورها ومنح المتسوقين فرصة لمسها وتفحصها من دون قيود.
أراد سيلفريدج أن تدب الحياة في متاجره، فملاً المتجر بالورد
وطلب من الموسيقيين أن يمتعوا الزوار بالعزف في غرف المتجر
وصالاته الواسعة. فتح المقاهي والمطاعم في أدواره المختلفة، ورفض
فكرة إرغام المتسوقين على الشراء، وأتاح لهم فرصة التجول بحرية
والتعرف على البضاعة واستنشاق العطور وتفحص الأواني المنزلية
وقطع الأثاث وغيرها.

رسخ سيلفريدج مبادئ النجاح المشترك بين المؤسسة والعميلين
فيها، وأصر على أن ينقل موظفيه إلى مساكن راقية تتوافر فيها
كل سبل الراحة، بعكس مساكن موظفي المتاجر الأخرى الذين كانوا
يتكدسون في غرفة واحدة في ظل خدمات عامه سيئة جداً.

المرأة سبب نجاحه

ويذكره الفطري، أيقن غريزة النساء للتسوق، فقرر إعادة
هيكلية التوزيع الداخلي للمنتجات فأتى بأقسام العطور والمكياج
إلى مداخل الدور الأرضي، عوضاً عن الأدوار العليا. فجذب كل
النساء المارين في شارع أكسفورد، بل أنه حوّل واجهات المتجر
إلى واجهات زجاجية خارجاً عن الأعراف والتقاليد، وحولها إلى
واجهات تسويقية لمنتجاته، وكان نشطاً جداً في تغيير محتوى
تلك الواجهات، فاستفاد منها كواجهة تسويقية لمنتجاته، وتشجيع
المارة على الدخول. وعندما أراد إطالة أمد زيارة النساء للمتجر أنشأ
أول حمام نسائي داخل متجر بريطاني، كما افتتح صالوناً لتسريح
الشعر، واكتملت الرفاهية عندما افتتح قسماً خاصاً لخدمات
التميز (الكونسيرج). فكانت السيدة تتمتع بالتسوق وشرب القهوة