

## دراسة الحالة 6\_MT1.2\_6 قصة نجاح: "بقاء Airbnb ونموها خلال الوباء"

### ➤ مقدمة

واجهت Airbnb، وهي سوق عالمية عبر الإنترنت لتجارب الإقامة والسفر، تحديًا غير مسبوق خلال جائحة فيروس كورونا (COVID-19). ومع قيود السفر وعمليات الإغلاق والانخفاض الحاد في السياحة، شهدت الشركة انخفاضًا كبيرًا في الحجوزات. كان على فريق القيادة أن يجتاز هذه الأزمة بطريقة إبداعية ليس فقط للبقاء على قيد الحياة ولكن أيضًا لإيجاد سبل جديدة للنمو.

### ➤ نقاط النقاش

#### إعداد السياق:

المدرّب: اعرض الحالة من خلال تحديد التحديات التي واجهتها Airbnb أثناء الوباء، بما في ذلك التوقف المفاجئ للسفر والإلغاء وعدم اليقين بشأن المستقبل.

### ➤ الاستجابة الأولية

المدرّب: ناقش استجابة Airbnb الفورية للأزمة، والتي تضمنت الاعتراف بالموقف، وتقديم المبالغ المستردة للضيوف، ودعم المضيفين ماليًا خلال الموجة الأولى من الإلغاءات.

### ➤ العصف الذهني والتكيف

المدرّب: تسليط الضوء على تحول Airbnb من كونها في المقام الأول منصة للإقامة أثناء السفر إلى التكيف مع الاحتياجات المتغيرة لمستخدميها. ناقش عملية العصف الذهني التي أدت إلى حلول مبتكرة.

### ➤ التجارب الافتراضية

المدرّب: اكتشف كيف قدمت Airbnb "التجارب عبر الإنترنت"، مما يسمح للمضيفين بتقديم أنشطة ودروس وجولات افتراضية. ناقش الإبداع وراء هذا المحور وتأثيره على كل من المضيفين والمستخدمين.

### ➤ المشاركة المجتمعية

المدرّب: ناقش تركيز Airbnb على المشاركة المجتمعية، وتشجيع المضيفين على مشاركة خبراتهم المحلية وإنشاء تجارب فريدة يمكن للمسافرين الاستمتاع بها بمجرد تخفيف القيود.

### ➤ العروض الجديدة

**المدرّب:** اكتشف كيف قدمت Airbnb عروضًا جديدة مثل الإقامة طويلة الأجل وخيارات العمل من المنزل. ناقش التفكير الإبداعي وراء هذه الإضافات ومواءمتها مع تفضيلات المستهلك المتطورة.

#### ➤ التسويق والعلامة التجارية:

**المدرّب:** فحص استراتيجيات التسويق لدى Airbnb أثناء الوباء. ناقش كيف أعادت الشركة وضع نفسها بشكل إبداعي كمنصة ليس فقط للسفر ولكن للتواصل مع التجارب والأشخاص الفريدين.

#### ➤ التأثير العالمي

**المدرّب:** اكتشف كيف كان لهذه المبادرات الإبداعية لحل المشكلات تأثير عالمي، مما سمح لـ Airbnb ليس فقط بالتغلب على العاصفة ولكن أيضًا بوضع نفسها في موضع النمو في مشهد السفر المتغير.

#### ➤ الدروس المستفادة

**المدرّب:** إشراك المشاركين في مناقشة الدروس التي يمكن تعلمها من قصة نجاح Airbnb. التأكيد على أهمية القدرة على التكيف والإبداع والبقاء على اتصال مع المجتمع.

#### ➤ مناقشة تفاعلية

**المدرّب:** شجع المشاركين على مشاركة أفكارهم حول كيفية إلهام دراسة حالة Airbnb لأساليبهم الخاصة في حل المشكلات والإبداع في مجالات تخصصهم.

#### ➤ خاتمة:

تعد قصة نجاح Airbnb بمثابة مثال مقنع لكيفية قدرة الحلول الإبداعية للمشكلات والقدرة على التكيف على تحويل الأزمة إلى فرصة للنمو. فهو يوفر رؤى قيمة حول أهمية البقاء على اتصال مع المجتمع، وفهم احتياجات العملاء المتطورة، والتفكير بشكل إبداعي حول طرق جديدة لتقديم القيمة.