



נפצע והחליף הקשר חזיקו אורמוש צילום: אדריאן הרבשטיין

הפועל שוב הפסידה

מחזור אחד לתחילת משחקי הפלייאוף התחתון, המרחק בין הפועל עכו לבין הקו האדום צומצם לשש נקודות בלבד. השוער דודו גורש: "מעכשיו, כל משחק הוא משחק עונה" זי פרבר, עמ' 67

האליל הבא

יונתן בוסיק, בן 18 מנהריה, חייל טרי בחיל החימוש, מככב ב"פרויקט הלהקה", תוכנית הריאליטי של ערוץ הילדים. "אני משגע שם את כולם, סוג של שטותניק, כמו בחיי האישיים" רותם כבסה, עמ' 26



צילום: רוני ברקוביץ

צפון

גיליון מס' 1798 14.3.2014 המחיר: 5 שקלים
04-9929494 zafon1@omer-media.co.il חפשו אותנו בצפון וחדשות נהריה
חדשות און ליין Blinker.co.il NEWS ONLINE מהדורה דיגיטלית omer-media.co.il DIGITAL EDITION

מוניות אור נהריה
מוניות אור נהריה
פאנוניות אלכמ כזבון

מונית מעלות 957-66-66
מונית נהריה 992-88-88

מונית אור 04-9513333
מוניות נהריה בע"מ

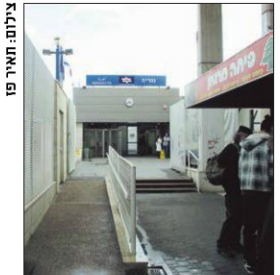
מערכת בעלת 2 שלבי סינון
מתנה Microline פיקולין
בעלות התקנה 290 ש"ח
להזמנת חינם: 1700-700-636
www.microline.co.il

ליגה אחרת

מרכז המזון בירכא מציע שפע מסחרר של מוצרים וחוויות קנייה שבמעט אינה מוכרת במחוזותינו

- רגע לפני שהוא כובש גם את נצרת עילית עם הסופרמרקט הגדול במזרח התיכון (18 אלף מ"ר, 700 מקומות ישיבה באזור ההסעדה ומשחקייה לילדים), התפנה סמיר חמוד, סמנכ"ל הפיתוח העסקי של מרכז המזון ובנו של המייסד, לראיון ל"צפון": "אני תמיד רוצה ללמוד מהלקוח" תאיר פז, עמ' 48

צילום: אושרי כהן



זו הנגשה זו?
מה עושה נכה שצריך לשירותים בתחנת הרכבת בנהריה? יורד במדרגות או מחכה שמישהו יפתח את השירותים המוגנים? ברכבת טוענים שהתחנה מונגשת, הערייה עם הנכים חן דרור, עמ' 20



שלא נצטרך
יחידת החילוץ האזרחית בעכו הוכשרה, באופן אירוני, שבוע אחרי פיצוץ בלון הגז. סרן עדי נוביק, קצינת נפת גליל מערבי, מספרת על תפקיד היחידה ומסבירה מה צריך לעשות במקרה של רעידת אדמה תאיר פז, עמ' 24

STERN גלאס מקבוצת שטרן מפעל לעיבוד זכוכית ומראות עבודות ביודית ועבודות אופנות בזכוכית, וסרינות ודלתות זכוכית, דלפקים, כולל שישו כל השבוע, אולם תצוגה פתוח

STERN מקלחונים מקבוצת שטרן מפעל לייצור מקלחונים בכל המידות, פגלים, מדפים ואביזרים משלימים

ננות המפעל רח' יצחק שדה 13 נהריה • מקלחונים: 9511175 • גלאס: 9920323 • חפשו אותנו ב- www.stern-m.co.il • קבוצת שטרן

בקרו אותנו באתר האינטרנט החדש

רוצה לפתוח בית ספר לתודעת שירות. סמיר חמוד



קניות מעולם אחר

מרכז המזון בירכא אולי לא מתהדר במחירים הכי זולים, אבל הוא בהחלט משהו אחר וטוב בעולם הסופרמרקטים בארץ, המעניק שפע אדיר של מוצרים וחוויות קניות מהסוג שנהנים ממנו רק בחו"ל • סמיר חמוד, בנו של המייסד, פורש בפני כתבת "צפון" את חמשת הערכים, עליהם מושטת העסק המשפחתי הענק, • ובקרב: מרכז המזון גם בנצרת עילית, שיהיה הסופרמרקט הגדול ביותר במזרח התיכון



< תאיר פז < tairapaz@walla.com

< צילומים: אושרי כהן

לא איבר מצבינו המקורי, וסמיר וסעיד מקפידים לשמור על המסורת ומעניקים ללקוחות שירות על פי הערכים אותם הנחיל האב. מנהל חמור החל את דרכו בעסקים בשנת ה'80, עם תנות בגרים שפתח בכפר. בשלב מסוים רצה להתקדם והחל לגלגל בראשו רעיון על פתיחת סופרמרקט, שימסוך את תושבי האזור. למרות שחברים וקרובים ניסו להניא אותו מכך ואמרו לו שיהיה קשה למשוך לקוחות מבחוץ ושהעניין לא יהיה רווחי, מספר סמיר הבן, שנמע האב לצו ליבו, ובשנת 1993 פתח את החנות, שהייתה צנועה יחסית לגודלה היום. סמיר נזכר: "כשהיינו קטנים, היינו באים לעזור לאבא שלי בשטיפה כי לא היה לנו כסף למגעים". הוא מספר עוד, כי בהתחלה באמת לא היה קל למשוך לקוחות מחוץ לכפר, אך הרגלי העבודה, יחסו של אביו ללקוחות והמבצעים – עזרו לפרסם את הסופרמרקט, והלקוחות החלו לזרום.

והסביבה, קנה לו מעריצים רבים, בין היתר, בשל המגור, ון, השירות וחוויות הקנייה יוצאת הדופן שהוא מעניק. סמיר חמוד, מבעלי המקום, מספר על לקוחות קבועים, שמגיעים פעם בשבועיים אפילו מקרית שמונה.

מנקים את קרטוני החלב

מאחורי מרכז המזון עומדת משפחת חמוד מירכא – מונהל חמוד, האב והמייסד, ובנו – סמיר, 29, סמנכ"ל הפיתוח העסקי, וסעיד, 31, משנה למנכ"ל ואחראי על הפן המסחרי והספקים. עוד בפתיחת המקום הציב האב סטנדרטים גבוהים ביותר של סדר, ניקיון והכנסת אורח לבית. "גם אם זה לנגות את קרטוני החלב שלא ירטיבו את הלקוח בזמן הקנייה או שמידה על ניקיון תמידי בחנות גם לאחר פריקת סחורה", מספר סמיר, על הדישיות הקפדנית של אביו. על אף צמיחת הסופרמרקט לממדיו הנוכחיים, הוא

א, אתם לא נמצאים בחו"ל. דווקא פה אפילו לא כל כך רחוק ממצב את עצמו מרכז המזון בירכא כאחד הסופרמרקטים הרווחיים והגדולים ביותר לקנות בהם בארץ. הסופרמרקט, נפתח ב'1993 כחנות קטנה, שגרלה עם השנים, עד שהגיעה לממדיה הנוכחיים. מרכז המזון ירכא משתרע על 8500 מ"ר שטחי מסדר בלבד. המבנה כולו, כולל המחסנים, משתרע על 14,000 מ"ר, ובהם מוצרי מזון, ממתקים, מוצרי היגיינה וחומרי ניקוי, קצבייה ומחלקת נקניקים, מחלקת מאפים עם מכונת פיתות מקצועית, מחלקת גבינות ומוצרי חלב עם מקרר ענק, מחלקת כלי בית ומוטבת, מחלקת יין ושתיה חריפה, פירות וירקות, תבלינים, פיזות ומתחם מזון מהיר, המעוצב כמו בית קפה איטלקי, שמציע למבקרים פיצות, פסטות, מוקפצים, סנדוויצ'ים, קפה ומתוקים, במתחם. החנייה משתרעת על 30 דונם. הסופרמרקט, שמושך אליו לקוחות רבים מירכא





חמישה ערכים קדושים

ב-1998 אירעה הקפיצה הראשונה במעמד הסופרמרקט עם שיפוץ ראשון שהגריל את קהל לקוחותיו. ב-2004, עם השדרוג השני, חלה קפיצה נוספת, שהפכה את הסופרמרקט לשם דבר ושמו הגיע גם ללקוחות מרוחקים יותר מבחינה גיאוגרפית. כיום מגיעים למרכז המזון בירכא לקוחות ממרחק 45 דקות נסיעה ובימים עמוסים ובסופי שבוע, עוברים במקום כ-15 אלף איש. לדברי סמיר, לאורך כל שנות קיומו של העסק השינויים שעבר, מקפידים הוא ואחיו לשמור על חמישה ערכים שהציב אביו מהפתיחה ומלווים את פעילות הסופר מזמן הראשון: הנכונות ארוחה, אנושיות, הקפדה על הפרטים הקטנים, כבוד ושוויון (כלפי כל האנשים מכל המגזרים), חיון והנאה.

בהתאם לערך הראשון, אומר סמיר, כי אביו נוהג תמיד לומר ש"הלכות צריך להרגיש בבית בחנות". מכאן נגזרת התנהגות האריבה של העובדים (שלהם צריך לייחס פרט שלם בהלכות ונימוסים), שיעורו לך למצוא כל פריט וייקחו אותך עד למיקומו המדויק אישית ולא יסתפקו בלחצן אותך לשם ("כל עובר בחנות יודע בדיוק איפה כל פריט נמצא", אומר סמיר). זה מסביר גם את הריביות במנות המוצעות במזון, בטעימות, הניתנות לכל לקוח המעוניין ומתקיימות באופן קבוע במהלך סוף השבוע, ואת הימצאותם של שירותים מעוצבים ונקיים תמיד, חגייה בשפע וקופות מתקדמות וזורמות (במקום 40 קופות רגילות, קופה ראשית ושתי קופות מהירות).

לגבי הרעיון לשלב במקום גם מזון ובית קפה, מסביר סמיר: "המטרה היתה להפוך את הקניות לבילוי. במקום שיבאו לקנות כאן ויילכו כי לאכול במקום אחר, אנחנו מציעים ארוחה משפחתית של חמש נפשות במחיר סביר וטוב ומנות נירבות מכל הלב. יש הרבים יותר חשובים מכסף".

לדברי סמיר, אם בעבר הורגש הלחץ בעיקר בסופי שבוע, כיום מתפרש הלחץ בחנות באופן שווה גם בשאר הימים. בסופי השבוע מתקיימות במקום באופן קבוע טעימות של גבינות ואלכרי וזל, כאשר על מחלקת האלמנטל אחרים ברמז נים מקצועיים וסמליה (מומחה ליוז).

"אני יודע שאני לא הכי זול, אבל אני מציע חוויית קנייה אחרת שאין בשום סופר אחר ומנסה תמיד לבוא לקרואת הלקוח מנחמת מחירי", אומר סמיר, "אנחנו מציעים פה מוצרים מחו"ל, שמגדלים את המבחר ומציעים ללקוח משהו שאין בסופרים אחרים". לצורך העניין, במרכז המזון מוכרים רות לאקום מתורבת, כלי בית מסי, ממתקים מפולין ומוצרים שונים מרובאי.

נגישות, נוחות ושוויון

במרכז המזון בירכא מקפידים על נגישות מלאה לנכים ומוגבלים פיזית, ויש בו עגלות קניות מיוחדות עבור אוכלוסייה זו. בכלל, סקירת סוגי העגלות בסופר בלבד מספיקה כדי להבין את היחס שזוכה לו הלקוח ואת ההקפדה על הפרטים. במקום ניתן למצוא אריבה סוגי עגלות: עגלת קניות רגילה, עגלה קטנה יותר, עגלה מיוחדת לילדים, משולבת עם רכב צעצוע, וכאמור, עגלת נכים, המתחברת לכיסא הגלגלים של הנכה ומאפשרת לו לשייט במכונית עצמו במעברים.

גם המעברים, הגדולים מהרגיל והמאודל המורכב לצרכן בארץ, נבנו במטרה להקל את הקנייה בלי להיתקע האחד בשני. "קניות אמר רות להיות כיף", אומר סמיר, "נכון, יכולתי לנהוט עם מוצרים נוספים, אבל זה היה גורע מהנשים של הלקוחות".

היבט בולט נוסף בסופרמרקט הוא חוויית

סמיר חמוד: "אנחנו מציינים את כריסמס, פורים או הרמדאן. אנו יוצאים מבצעים לכבוד כל הלקוחות שלנו. אין בעיני הברל בין הלקוחות היהודים, הנוצרים או המוסלמים. אני משרת את כולם"

קנייה כוללת, המעניקה שלל מוצרים המשלימים ומשתלבים זה בזה. כך, ניתן למצוא באגף היין פתתנים, חולצי פקקים וסכיני גבינות. לצד מוצרי הבשר מוצעים אביזרי מנגל כמו רשתות, מלקחיים, פחמים וגפרורים. הכל מחושב עד הפרט הקטן ביותר, לנחות ורווחת הלקוח. לפי ערך הכבוד והשוויון מתייחס במרכז המזון באופן שווה לבני כל המגזרים ומציינים



53 אלף מ"ר מרכז המזון בנצרת עילית. צילום: נטף אמון

במקום ניתן למצוא ארבעה סוגי עגלות: עגלת קניות רגילה, עגלה קטנה יותר, עגלה מיוחדת לילדים, משולבת עם רכב צעצוע, וכאמור, עגלת נכים, המתחברת לכיסא הגלגלים של הנכה ומאפשרת לו לשייט בכוחות עצמו במעברים

הנוכחי. ברומה לירכא, גם בסניף העתידי יוקם אזור מזון מהיר, ובו 700 מקומות ישיבה. חצי שנה לאחר פתיחתו, מתוכננת להיפתח במקום גם משקחיה לילדים. בנוסף, יכלול הסופרמרקט החדש מחלקת כלי בית גדולה יותר, מחלקת קוסמטיקה וקוסמים (שאניה קיימת בסניף הנוכחי) ומחלקת "בייבישופ", עם מוצרי תינוקות, עגלות חודר הנקה, שתתווח אף היא חידוש מהסניף הנוכחי.

למה ללכת רחוק? למה דווקא בנצרת עילית?

"החלטנו ללכת דווקא לשם כי היה שיתוף פעולה מלא עם העירייה. מבחינתנו זה אזור בתול, גם אוכלוסייה גדולה שלא נהנית מסופרמרקט אשיר והוגן, מדובר בכ-700 אלף תושבים שאין להם איפה לקנות".

אתה חושב שתצליחו למשוך את תושבי האזור? אתה לא חושש מתחריות?

"כל יום אני מתמודד עם תחרות. גם האוכלר סייח שמגיעה לירכא מגיעה מסופרים ורשתות קיימות אחרות. כשאתה נותן משהו טוב, אמיתי וערך נוסף – שירותיות, קופות רבות, מוצרים טריים ולא חוסך במזון, כשהלקוח נכנס ומרגיש בבית אני מאמין שנבצר לעצמנו קהל לקוחות. בגדול, אנחנו לא מסתכלים על אחרים, אלא מתמקדים בעצמנו ובשירות שאנו נותנים. למי קום שלנו בירכא מגיעים אנשים ממרחק של עד 45 דקות נסיעה ולפעמים אפילו יותר. גם כאן, בנצרת עילית, החשיבה היתה לכלילת ולפי מרחקי הנסיעה, כאשר בנינו על אוכלוסיית העמק, עפולה והאזור. אם היינו פותחים את העסק קרוב יותר, היינו פוגעים במקום הנוכחי".

במקביל לפתיחת הסניף בנצרת עילית, מתרח כניגים במהלך שנת 2015 מספר שינויים ודרווחות בות גם בסניף הנוכחי בירכא.

לאחר הגשמת החלומות המקצועיים, נשאר לסמיר, שלמד שיווק פיננסי בלונדון עוד הלום אחד קטן להגשים – "הייתי רוצה לפתוח בארץ בית ספר מקצועי ללימודי קמעונאות ותודעת שירות. ללמד אנשים בארץ איך להתייחס ללקוח ואיך להעניק את השירות הטוב ביותר שאפשר לתת".



הקפדה על הפרטים ניכרת גם בעגלות הקניות

סמיר חמוד: "אם אראה לכולך על הרצפה, ארים אותו בלי להתבייש. זה שאני מנהל לא אומר שאני יותר מהם. אני שווה ערך לעובדים שלי. נאה דורש נאה מקיים"

חשוב לו שהם ייהנו, שיקבלו תנאים טובים ושיריד צו ללמוד. סמיר: "בארץ קשה יותר לתת תודעת שירות טובה. זה הרבר הכי חשוב לי. תמיד לבוא עם חיוך, קודם כל. שהעובר יהיה מרוצה וייהנה לעבוד פה".

סמיר מוזהר את הדוגמה הטובה ביותר לעובי דיו בכך, שמה שהיא דורש מהם, הוא דורש קודם כל מעצמם: "אם אראה לכולך על הרצפה, ארים אותו בלי להתבייש. זה שאני מנהל לא אומר שאני יותר מהם. אני שווה ערך לעובדים שלי. נאה דורש נאה מקיים", הוא אומר. ומקיים. ככלל, חשוב לו בעיקר ללמוד מהלקוחות ולשמוע תמיד מה יש להם לומר, במטרה להשתפר: "יש לנו אותניים גדולות. אנחנו תמיד מוכנים לשמוע".

הסופר הגדול במזרח התיכון

בעקבות הצלחת הסופרמרקט בירכא, מתכננת משפחת סמיר לפתוח בסוף מאי סופרמרקט חדש בנצרת עילית, המבוסס על מודל החנות בירכא, אך יהיה גדול פי ארבעה בשטחו. זה יהיה הסופרמרקט הגדול ביותר במזרח התיכון. הוא ישתרע על 53 אלף מ"ר, מהם 20 אלף מ"ר למסחר. במקום יוצבו 66 קופות ויועסקו בו 650 עובדים, שכבר הוצבו את הכשרתם בימים אלו בסניף

במקום כל חג ומאורע. סמיר: "אנחנו מציינים את כריסמס, פורים או הרמדאן. אנו יוצאים במבצעים לכבוד כל הלקוחות שלנו. אין בעיני הברל בין הלקוחות היהודים, הנוצרים או המוסלמים. אני משרת את כולם".

וכך, בימים אלו ניתן למצוא בחנות משלוחי מנות מושקעים לפורים, וובפסח יוקצה אזור מיוחד למוצרים כשרים.

— מי קונה אצלך יותר: ערבים או יהודים?
"האמת שבימויים זה מתחלק חצי חצי כשבח גים, היחס משתנה ל-60 אחוזים לטובת מי שחר"ג".

מפנקים את העובדים

מרכז המזון מעסיק 500 עובדים בכל מחלקת תז, כאשר ביום עמוס נמצאים במשמרת אחת 270 עובדים ו-145 במשמרת בוקר שגר תזת. הימצאותם של עובדים רבים בכל משמרת היא חלק מהאידאולוגיה של משפחת חמוד – להעניק שירות מושלם ללקוח, בכל שעות השעות היום.

יחס החם של הבעלים לא עוצר בלקוחות. גם לעובדיהם הם מעניקים יחס אישי ותנאים סוציאליים מוטבים, כמו מערכת היסעים מהבית לעבודה ובחורה. הרכב העובדים בחנות מגוון. צעירים, בוגרי צבא, מבוגרים וכאלה שמלווים את החנות מיזמה הראשון, כולם אריבי חייבי נים בצורה יוצאת מן הכלל. במטרה לשמר את תודעת השירות הגבוהה, כל חודש וכל שבוע, נבחר בכל מחלקה עובד מצטיין, על סמך החלטת הלקוחות בעצמם.

לשאלה מה חשוב לו בעובד, עונה סמיר כי