

المحاضرة السادسة: سلوك المستهلك

ان سر نجاح أي منشأة في العملية التسويقية هو الاهتمام بالتسويق والمستهلكين وما الذي يدفعه لاتخاذ قرار الشراء

1. أسواق المستهلكين: هو مجموع المنشآت، المنظمات، الافراد/ الذين لديهم حاجة لسلعة او خدمة معينة ولديهم القدرة الشرائية والاستعداد لعملية الشراء والسلطة والحق في الشراء او طلب الخدمة، أي ان سوق المستهلك هو عبارة عن مجموع الافراد الذين لديهم رغبة بشراء اسلع والخدمات بهدف اشباع الحاجات والرغبات الشخصية والعائلية وليس بهدف إعادة بيعها او استخدامها لتحقيق اهداف ربحية.

2. السلوك الشرائي للمستهلك: يتخذ المستهلك يوميا العديد من قرارات الشراء بهدف حصوله على المنتجات التي تشبع حاجاته ورغباته الحالية والمستقبلية أي انه " تلك التصرفات التي تنتج عن شخص ما نتيجة تعرضه لمؤثرات داخلية او خارجية من اجل حصوله على منتج محدد يشبع حاجاته.

3. أنواع السلوك الشرائي:

- السلوك الشرائي البسيط: كان يقوم المستهلك بشراء منتجات منخفضة الارتباط ويتميز بكونه شراء مكرر، منتجات منخفضة الثمن نسبيا، مخاطرة قليلة نسبيا، يحتاج الى معلومات قليلة، سلع معروفة ومألوفة.

- السلوك الشرائي المكثف: عبارة عن تصرفات ناتجة عن شراء منتجات لأول مرة تحتاج الى جمع معلومات من عدة مصادر ومقارنة مختلف العلامات التجارية قبل اتخاذ قرار الشراء النهائي، ويتميز بكونه شراء غير متكرر ومنتجات مرتفعة الثمن: ومخاطرة عالية نسبيا، يحتاج الى معلومات مكثفة.

- السلوك الشرائي المحدود: فئة سلعية مألوفة ولكن العلامة التجارية غير مألوفة.

4. أدوار السلوك الشرائي:

- المبادر: هو الشخص الذي يقترح أو يفكر في شراء سلعة أو خدمة معينة.

- المؤثر: هو الشخص الذي تحمل وجهة نظره وزنا في اتخاذ القرار النهائي والمساهمة في تقييم الخيارات المتوفرة.

- متخذ القرار: هو الذي يتخذ قرار الشراء بشكل تام أو جزئي.

- المشتري: الذي يقوم بالشراء بعد ان يكون قد تم اتخاذ القرار.

- المستخدم: هو الذي يمتلك ويستخدم السلع أو الخدمات بشكلها النهائي.

5. مراحل عملية اتخاذ قرار الشراء:

- التعرف على الحاجة.

- البحث وجمع المعلومات.

- تحديد وتقييم البدائل المتاحة.

- اتخاذ قرار الشراء.

- سلوك ما بعد الشراء (عدم الرضا، الرضا، الولاء).

6. العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي:

- العوامل الثقافية: قيم، معتقدات، خبرات...

- العوامل الاجتماعية: العائلة، المكانة، الأصدقاء...

- العوامل الشخصية: الوظيفة، الوضع الاقتصادي، نمط الحياة...

- العوامل النفسية: الدوافع، الإدراك، المواقف.