

# المحاضرة الأولى

## التسويق

### المفهوم، المراحل، الأهداف

#### أهداف الفصل :

1. تعريف الطالب بمفهوم التسويق.
2. إدراك الطالب للمراحل التي مر بها مفهوم التسويق.
3. إعطاء نظرة عامة عن أهداف التسويق ومجالاته.
4. توضيح الانتقادات التي توجه الى التسويق.

#### أولاً: مفاهيم أساسية في التسويق :

1. **الحاجة** : تعبر عن شيء فطري لدى الإنسان يتعين عليه إشباعه، كالحاجة الى الأكل والشرب والمأوى.
2. **الرغبة** : تعبر عن الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة (الحاجة إلى اللباس والرغبة في ثوب الأصيل مثلاً)، (الحاجة الى السفر والرغبة في السفر بالطيارة او السيارة مثلاً )
  - إذن التسويق لا يخلق الحاجات وإنما يؤثر على الرغبات باقتراح الوسيلة الملائمة لتلبيتها.
3. **المنتج** : يتعلق بكل شيء من شأنه أن يلبي رغبة لدى الإنسان سواء كان سلعة أو خدمة لإشباع حاجة معينة.
4. **الطلب** : يمثل الرغبة في شراء بعض المنتجات على أن تكون هذه الرغبة مدعومة بإرادة الشراء وكذا بالقدرة على الشراء.
5. **السوق** : بالمعنى التقليدي هو مكان التقاء العرض بالطلب بهدف إجراء عملية التبادل .
  - يرى خبراء التسويق أن السوق هو مجموع الزبائن الحاليين والمحتملين الذين لديهم الرغبة في الشراء ولديهم القدرة المادية على ذلك.

#### تعريف التسويق :

- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق على أنه العملية التي تعنى بتدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك.
  - ثم عرفته سنة ١٩٨٥ وفق المفهوم الاجتماعي كالتالي :  
هو عملية تخطيط وتنفيذ لمفهوم التسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات لإحداث التبادل الذي يحقق أهداف الأفراد والمنظمات.
  - **التسويق** هو الأنشطة الفردية والتنظيمية التي تهدف إلى إقامة وتدعيم العلاقات بين المنظمات والمجتمع بغرض تحقيق إشباع متبادل لحاجات ورغبات أطراف عملية التبادل في السوق، وذلك بتيسير انتقال المنافع مع مراعاة مصالح وظروف مختلف فئات المجتمع داخل قوى البيئة المتغيرة والمنافسة .
    - وفقاً للتعريف السابق يمكن أن نستنتج ما يلي:
1. التسويق مجموعة من الأنشطة المختلفة. ( من يقوم بالشراء، بالبيع، بالحفظ، بالنقل، بالإعلان، بالمسعر )
  2. يختلف من موقف لأخر .
  3. يعمل على إقامة علاقات تبادلية ( مصالح ) .
  4. يشمل تسويق السلع والخدمات .
  5. يخلق منافع مكانية، وزمانية .
  6. يوجد التسوق في مجتمع يتميز بالديناميكية وسرعة التغيير .

## احد الأمثلة التالية سوف تكون من ضمن اسئلة الاختبار النهائي

### المنافس البديل و المنافس الشبيه

(١) مثال :

**منافس شبيه** ( حليب الندى ، حليب الصافي ، حليب المراعي )  
**منافس بديل** ( الماء ، العصير ، القهوة )

(٢) مثال :

**منافس شبيه** (الخطوط السعودية ، خطوط الاماراتي ، خطوط الخليج )  
**منافس بديل** ( طائرة ، سيارة ، قطار )

(٣) مثال :

**منافس شبيه** ( شاي لبتون ، شاي ابو جبل ، شاي ربيع )  
**منافس بديل** ( عصير ، ملك شيك ، كابتشينو )

(٤) مثال :

**منافس شبيه** ( فندق هيلتون ، فندق شيراتون )  
**منافس بديل** ( شقق مفروشة ، منتجع ، خيمة )

### العميل او الطلب او السوق كلها نفس الاسم

المستهلكين نوعين

#### ▪ النوع الاول "نهائي" افراد :

وهو الذي يشتري سلعة او خدمة بغرض استهلاكها نهائياً ( شخصياً ) دون ان يكون له منفعة اقتصادية .

#### ▪ النوع الثاني "منظمات" :

وقد تكون تجزئة او خدمة او حكومة او دولي او جملة او زراعي ...  
وهي التي تشتري السلعة او الخدمة بغرض الاستفادة منها (اقتصاديا)

### ثانياً: مراحل تطور التسويق :

#### ١. مرحلة التوجه بالإنتاج :

- توجه معظم الشركات في الولايات المتحدة وأوروبا الصناعية كان توجها إنتاجيا (من بداية الثورة الصناعية وحتى عام ١٩٢٥) .
- تركيز المنتجين على جودة المخرجات على اعتبار أن المنتج الجيد يبيع نفسه (كما يقول تايلور)
- عرفت هذه الفترة بأسواق البائع (المنتج) في العديد من الصناعات نظرا لتفوق الطلب على العرض.

#### ٢. مرحلة التوجه بالمبيعات

- نظرا لكثرة المخرجات (١٩٢٥-١٩٥٠) وتطور أساليب الإنتاج وتراكم رأس المال فقد ركز المنتجون أكثر على رجال البيع بحثا عن زبائن لمنتجاتهم.

## ٣. مرحلة التوجه التسويقي (التوجه بالمستهلك)

- مع بداية ١٩٥٠ تطورت الاهتمامات بحاجات ورغبات الزبائن بحيث أصبح التركيز على أسواق المشتريين.
- أصبح هدف المنظمة إشباع حاجات المستهلك مع تحقيق ربح معقول.
- كنتيجة لانتشار الوعي وتفوق العرض على الطلب لم يعد التسويق مكملاً لعملية الإنتاج وإنما أصبح له دور في تخطيط هذا الإنتاج.

## ٤. مرحلة التسويق المتكامل

- تبين لرجال التسويق إن نجاح التسويق يعتمد على إيجاد التوازن بين كل المتغيرات والعوامل المؤثرة في النشاط التسويقي،

## ٥. مرحلة التوجه الاجتماعي للتسويق

- هو الأحداث في فلسفة التسويق والذي يكرس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع.

## • التسويق هو عملية تخطيط وتنفيذ لمفهوم التسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات لإحداث التبادل الذي يحقق أهداف الأفراد و المنظمات.

○ وفقاً للتعريف السابق يمكن أن نستنتج ما يلي:

١. اشتمال التسويق للمؤسسات غير الربحية.
٢. توسع أنشطته إلى جميع وظائف المؤسسة.
٣. اعتماده على الممارسات الأخلاقية و إبراز المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
٤. استخدامه لعناصر المزيج التسويقي الأربعة ( منتج، تسعير، ترويج، توزيع).
٥. التركيز على أهمية التخطيط لدراسة حاجات الزبائن.

## ثالثاً: أهداف التسويق :

١. تعظيم الاستهلاك : زيادة كمية السلع والخدمات التي يستهلكها افراد المجتمع وتحفيزهم من خلال اشكال الترويج المختلفة.
٢. تعظيم رضا المستهلك والعمل على تلبية حاجاته ورغباته.
٣. التنبؤ برغبات وحاجات أفراد المجتمع.
٤. تعظيم نوعية الحياة وتطويرها.
٥. تحقيق أهداف المؤسسة.
٦. تحقيق التنمية المستدامة.

## رابعاً: الانتقادات الموجهة الى التسويق :

### ١. المشكلات التي يخلقها التسويق للأفراد :

- (١) التسويق أدى الى ارتفاع الأسعار بسبب طول قنوات التوزيع، تكاليف الإعلان والترويج،...
- (٢) التسويق يخلق الرغبات أكثر مما يعمل على إشباعها .
- (٣) التسويق يخدع المستهلك .
- (٤) التقدم السريع للمنتجات واستنزاف قدرات المستهلك .
- (٥) إثارة الحاجات الصارة والملوثة للبيئة.

## ٢. المشكلات التي يخلقها التسويق للمجتمع :

- (١) انتشار المفاهيم المادية.
- (٢) إثارة الحاجات الضارة والملوثة للبيئة.

## ٣. المشكلات التي يخلقها التسويق للمؤسسات المنافسة :

- (١) حرب الأسعار.
- (٢) دمج بين الشركات بهدف السيطرة على السوق.
- (٣) وضع عراقيل أمام إنشاء مشروعات منافسة.

## خامساً: حدود التسويق :

١. عدم إمكانية إشباع بعض رغبات الأفراد والمؤسسات لأسباب مختلفة.
٢. صعوبة فهم وتحديد بعض الحاجات البشرية وترجمتها إلى رغبات.
٣. التعارض وعدم التوافق بين عناصر النظام التسويقي أحياناً.
٤. اعتماد التسويق على أداء البشر وتأثره بذلك.
٥. صعوبة تحديد الأفراد المسؤولين عن الأنشطة التسويقية في ظل مفهوم التوجه بالعلاقات.

## خامساً: اثر تطور التسويق على المنظمة :

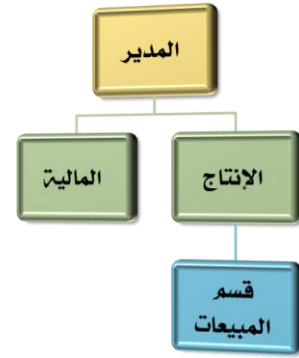
### ١. الأهداف والفلسفة

الأطراف	الفلسفة	الأهداف	التوجه
رجال البيع الشخصي	الإنتاج أولاً ثم إقناع العملاء بالشراء	تحقيق أقصى ربح	التوجه بالمبيعات
كل الأشخاص العاملين في ادارة التسويق	تحديد حاجات ورغبات المستهلك ثم إنتاج السلع والخدمات التي تشبعها و تحقيق إرضاء المستهلك	تحقيق أقصى ربح عن طريق إرضاء المستهلك	التوجه بالمستهلك
كل الأشخاص العاملين في مختلف وظائف المنظمة	تحديد المنافع التي يتوقعها المستهلك والسوق من السلع وخدمات وأفكار ثم تقديمها بالشكل المناسب	إقامة علاقات مع السوق لتحقيق أهداف المنظمة وإرضاء المستهلك وعناصر النظام التسويقي على المدى الطويل	التسويق المتكامل

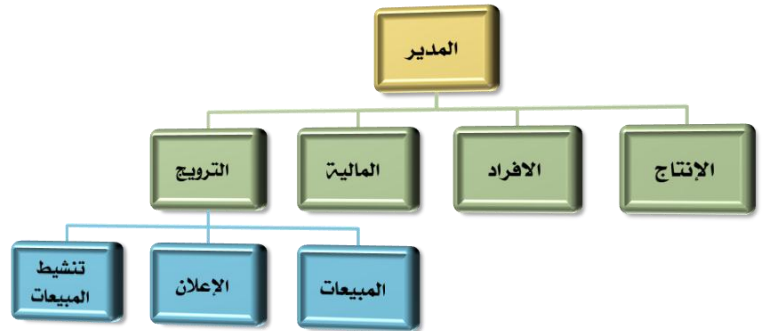


## ٢. تنظيم ادارة التسويق

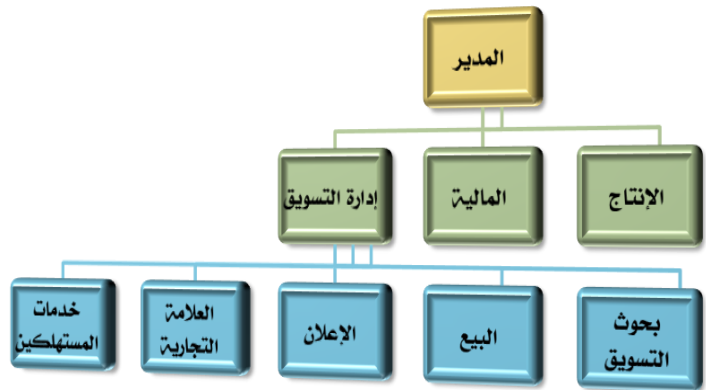
### I - مرحلة التوجه بالإنتاج :



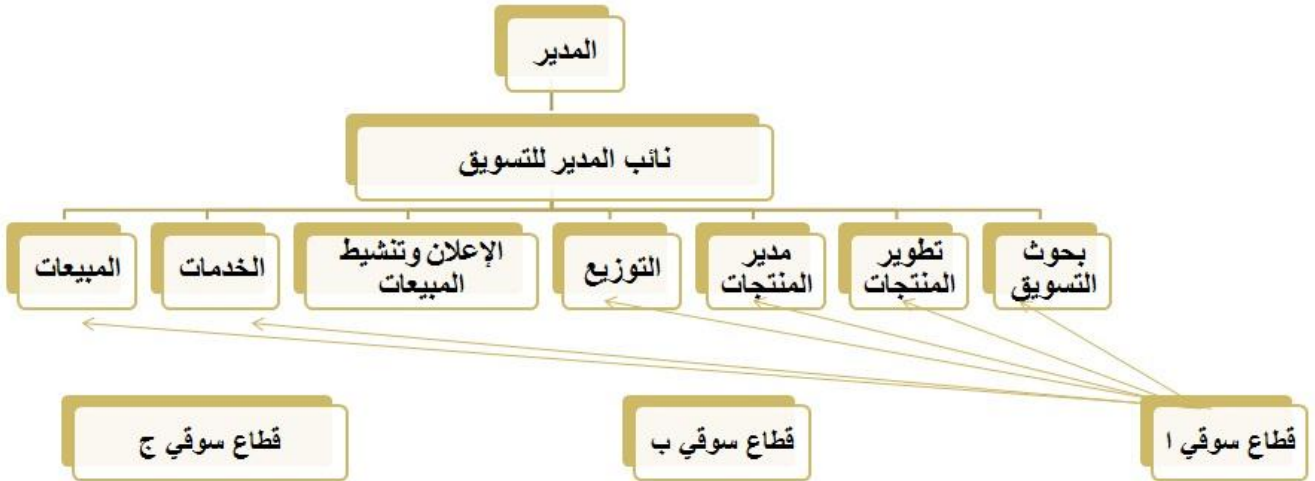
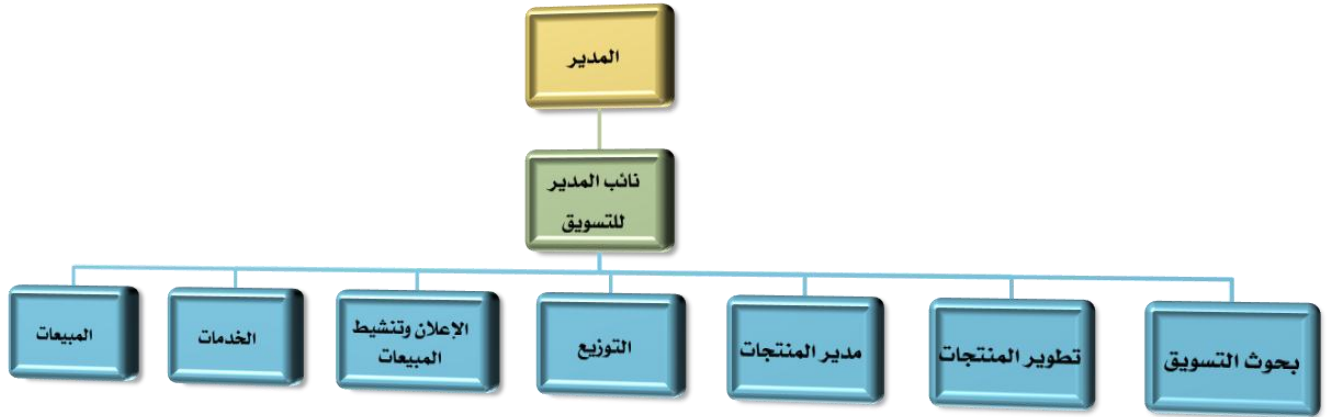
### II - مرحلة التوجه بالترويج :



### III - مرحلة التوجه بالمستهلك :



#### IV - مرحلة التسويق المتكامل :



#### إدارة التسويق

- هي علم وفن
- وهي احد وظائف " عناصر " الشركة او المنظمة " ادارة الاعمال " وهي اربع وظائف :
  - ١- ادارة التسويق
  - ٢- الإدارة المالية " تمويل "
  - ٣- الانتاج والتشغيل .
  - ٤- إدارة النشر والموارد البشرية .

## المحاضرة الثانية البيئة والاستراتيجية التسويقية

لا يمكن ان يحدث التكامل التسويقي اذا تعارض مع الاتي :

- (١) الامن
- (٢) الدين
- (٣) الصحة
- (٤) السلامة

### أولاً: البيئة التسويقية :

تشمل كافة العوامل والظروف والمتغيرات التي تواجه المنظمة وتؤثر في مسارها الاستراتيجي ، سواء تعلق الأمر بعناصر داخلية أو خارجية. وتتكون البيئة الداخلية من:

١. البيئة الداخلية
٢. البيئة الخارجية المباشرة
٣. البيئة الخارجية غير المباشرة

### ١. البيئة الداخلية للمنظمة :

- I - إمكانات مالية
- II - إمكانات بشرية
- III - إمكانات تنظيمية
- IV - إمكانات تكنولوجية

### أ- العوامل المتعلقة بالتمويل :

- تحليل جملة العوامل المرتبطة بالإدارة المالية والمحاسبية للمؤسسة وباستراتيجيتها التمويلية
- تحديد عناصر القوة والضعف في ميزانية المؤسسة وما يلحق بها من تحليل مختلف النسب والمؤشرات التي تمكن من التعرف على التدفقات النقدية.

### ب- العوامل الإنتاجية :

- تحليل الأنشطة الخاصة بالإنتاج للتعرف على مزايا وعيوب أنظمة التصنيع وبرامج الصيانة والجودة، بالإضافة إلى أنظمة الرقابة على المخزون وغيرها من العوامل.

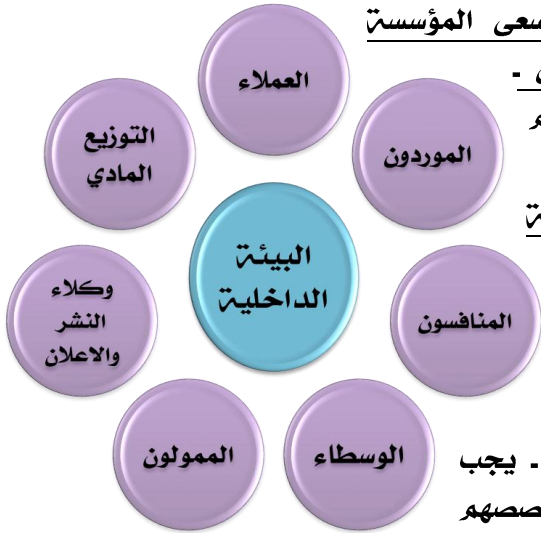
### ج- العوامل المتعلقة بالموارد البشرية :

- وتضم جملة العوامل التي تهتم بمستخدمي المؤسسة ومختلف سياسات الأفراد ، وذلك من حيث استقطابهم وتوظيفهم وتدريبهم وتنمية قدراتهم وتحفيزهم وخلق إطار العمل المناسب لهم.

### د- العوامل التسويقية :

- تهدف الى التعرف على مدى فعالية الوظيفة التسويقية في صياغة وتنفيذ ورقابة الإستراتيجية التسويقية ومدى ملائمة المزيج التسويقي للأسواق المستهدفة.

## ٢. البيئة الخارجية المباشرة



أ- العملاء : مجموع الزبائن الفعليين والمحتملين الذين تسعى المؤسسة لكسبهم، سواء أكانوا مستهلكين عاديين أم صناعيين - ويجب تحليل قدراتهم المادية والتعرف إلى سلوكياتهم الشرائية وخصائصهم المختلفة.

ب- الموردون : يشكلون جملة المؤسسات التي تزود المنظمة بالمواد والتكنولوجيا والتجهيزات المختلفة بغرض استخدامها في عملياتها الإنتاجية (تأثير مباشر على الميزة التنافسية للمؤسسة).

ج- المنافسون : وهي المنظمات التي تقدم نفس المنتجات التي تقدمها المؤسسة للسوق أو المنتجات البديلة عنها، كما يجب التعرف عليهم ودراسة وتحليل مراكزهم التنافسية وحصصهم السوقية ونقاط القوة والضعف لديهم.

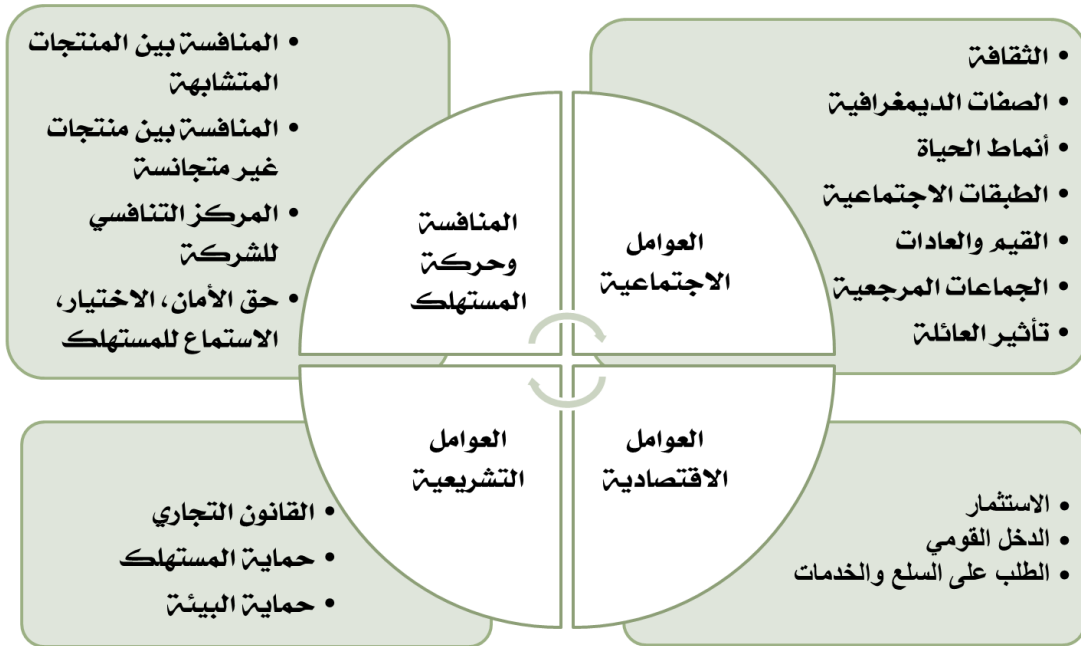
د- الوسطاء : ويشكلون حلقة الوصل ما بين المؤسسة وزبائنها سواء أكان هؤلاء وكلاء أو تجار جملة أو تجار تجزئة

هـ- الممولون : يتشكل الممولون أساساً من مالكي الأسهم بالإضافة إلى مصادر الائتمان الأخرى كالبنوك وبيوت الإقراض المختلفة.

و- وكالات النشر والإعلان : وهي التي تقدم الخدمات المرتبطة بنشاطه المنظمة كوكالات الإعلان ومكاتب الدراسات.

ز- التوزيع المادي : الذي يضم مؤسسات التخزين والنقل للسلع المختلفة.

## ٣. البيئة الخارجية غير المباشرة



## البيئة الخارجية غير المباشرة :

تتعلق بجملة العوامل الخارجية العامة التي لا تخضع لسيطرة المؤسسة ويتعين على هذه الأخيرة التكيف معها ؛ وتنقسم هذه العوامل حسب كل من Kotler و Dubois إلى ما يلي:

- أ- البيئة الديمغرافية : يجب الاهتمام بخصائص الأشخاص اللذين يمثلون مصدر الطلب على منتجات المنظمة، من حيث حجمهم وكثافتهم وتحركاتهم وتوزعهم الجغرافي .
- ب- البيئة الاجتماعية – الثقافية : تشمل على التقاليد والمعتقدات والقيم والعادات، وعلى المنظمة تحليل هذه البيئة للتعرف على جملة القضايا التي تشكل نواة القيم في المجتمع وتحدد طبيعة رغباته وميولاته.
- ج- البيئة الاقتصادية : هي النظام الاقتصادي الذي تعمل في إطاره المؤسسة، و لها علاقة مع محددات القدرة الشرائية للمواطن؛ مثل الدخل والسعر والائتمان، الخ...
- د- البيئة الطبيعية : هي المصادر الطبيعية وظروف المناخ والأعراض الجغرافية المختلفة ذات التأثير الايجابي والسلبى على المؤسسة، كما أن تأثير الإنسان على الطبيعة بفعل الحركة التصنيعية المتنامية مما يؤدي الى مشكل التلوث البيئي، علما أن هناك دورا متناميا للدولة والحركات الجمعوية في المجال الايكولوجي
- هـ- البيئة التكنولوجية : وهي مجموع التطورات التكنولوجية والفضية الراهنة التي تؤثر على المنظمة، وما تؤدي إليه من رفع في كفاءة العاملين وتحسين جودة المخرجات وتخفيض للتكاليف.
- و- البيئة السياسية والتشريعية : تحدد المنظومات التشريعية والتنظيمية والإدارية الإطار الذي بموجبه يكون نشاط الأفراد والمؤسسات وهي متعلقة بالمنافسة وقوانين رقابة المنتجات، كما أن الفهم الجيد لهذه البيئة يشكل فرصة إذا ما أحسنت استغلالها.

## ثانيا : الإستراتيجية التسويقية :

### 1- مفهوم الإستراتيجية :

- يرجع أصل كلمة " إستراتيجية " إلى العبارة اليونانية "Strategos" التي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك ، وبمرور الزمن تم تعميم استعمالها في مختلف المجالات والتخصصات .
- الإستراتيجية حسب Chandler هي تحديد المنظمة لأهدافها الرئيسية وغاياتها على المدى البعيد وتبني أدوار عمل معينة وتخصيص الموارد المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف والغايات .

### 2- تعريف الإستراتيجية التسويقية:

- عرفها Thompson على أنها " الطريقة التي من خلالها يتم التوصل إلى الأهداف التسويقية على المدى الطويل والقصير" .

- وقد عرفت على أنها تعكس الاستخدام الأمثل لتراكيب مختلفة للمزيج التسويقي لتحقيق أهداف معينة.
- كما يمكن أن نعرفها أيضا على أنها تتمثل في تحديد الاسواق المستهدفة واعداد المزيج التسويقي الكفيل بتحقيق هذه الأهداف.

### 3- عناصر الإستراتيجية التسويقية:

انطلاقا من التعريف الأخير للإستراتيجية التسويقية فإن عناصرها تتمثل فيما يلي:

- أ- السوق المستهدف : وهي تلك الأهداف الإستراتيجية التسويقية للمؤسسة والمرتكزة أساسا على المستهلك باعتباره هدف أي نشاط تسويقي .

- يجب التركيز على العنصر الاساسي وهو المستهلك ..
- هل المستهلك نهائي ؟ ام هو منظمات ؟
- ماهي الطبقة المستهدفة ؟ ما هو مستوى المعيشة ؟
- فاذا كانت منظمات – ما هو المجال الذي سوف اتجه له ؟ هل هو زراعي ، خدمي ، صناعي ؟

## ب- عناصر المزيج التسويقي :

وهي العناصر الأربعة التي بها سيتم بلوغ هذه الأسواق المستهدفة ، وتتمثل في :

- ١) استراتيجيات المنتج ( سلعة او خدمة ) " الجودة ، طريقة الانتاج ، الانواع المختلفة من السلع ( خطوط الانتاج ) ومزايا كل خط انتاج ومدى التناسق والارتباط ما بين السلع المنتجة .
- ٢) استراتيجيات السعر . وضع القيمة المناسبة للمنتج او السلعة او الخدمة تعادل المنفعة التي حصل عليها المستهلك . حسب المستهلك المستهدف ومن أي طبقة .
- ٣) استراتيجيات التوزيع ( المكان ) . طريقة وصول السلعة او الخدمة او المنتج الى المستهلك الأخير في الوقت المناسب والمكان المناسب .
- ٤) استراتيجيات الترويج . وضع الخطط لإيجاد حاجة لدى المستهلك وإقناعه بالشراء .

✓ يجب ان يحتوي أي منتج على أربعة عناصر ( المزيج التسويقي ) بعد معرفة نقاط القوة والتركيز عليها .

مثلاً :

- كورنيا ركزت على الاسعار ..
- شركة سوني ركزت على الجودة ..

✓ مثال لاستخدام الاستراتيجية التسويقية "شركة ماكدونالدز" :

١. المنتج ( السلعة ) : الهمبرجر ، السلطة ، الأيس كريم ...
٢. الترويجي : العروض ( عند شراء وجبة تحصل على مشروب مجاناً ) ( غداء حتى الاشباع )
٣. التوزيع ( المكان ) : يتم اختيار افضل الاماكن بعناية فائقة وهم يركزون على هذا العنصر .
٤. السعر : يلائم اكثر الطبقات "غنية ومتوسطة و اقل من المتوسطة" .

✓ نماذج اخرى :

- محلات كل شئ بـ ٢ ريال تركز على السعر .
- بوفيتة في فندق خمس نجوم يركز على التنوع والجودة .
- محطة البنزين تركز على الموقع .
- وعند التركيز على عنصر يجب الاهتمام بباقي العناصر وعدم اغفالها .
- فلا يصح ان نضع سلع غالية في مكان سكانه من الطبقة الفقيرة .
- مثلاً : لا يمكن ان يضع محل كل شئ بـ ٢ ريال سلعة بـ ٢٠٠ ريال .

○ ولكن لا يمنع ان اضع في سوق نهائي يخدم طبقة راقية ان اضع سلعة تخدم طبقة دنيا .

مثلاً : مسحوق الغسيل تايد عالي سعره ممكن ان اضع مسحوق غسيل اقل جودة يخدم الطبقة الدنيا

○ ولا يمنع ان يتم التنويع في الخدمات لكسب جميع الطبقات .

مثلا : فندق هوليدي إن يوجد لديه تنوع :

- ١) هوليدي إن جراند ( خمس نجوم ) يركز على عنصر الجودة بدون اغفاله لباقي العناصر .
- ٢) هوليدي العادي ( اربع نجوم ) يركز على عنصر الموقع بدون اغفاله لباقي العناصر .
- ٣) هوليدي اكسبرس ( ثلاث نجوم ) يركز على السعر بدون اغفاله لباقي العناصر .

نهاية المحاضرة الثانية

## المحاضرة الثالثة

### نظام المعلومات التسويقي

#### أولاً: مفهوم نظام المعلومات التسويقية :

##### ١. تعريف نظام المعلومات التسويقي :

هو هيكل متداخل ومتفاعل من الأفراد والأجهزة والإجراءات المصممة لتوريد وتدقيق المعلومات المجمعّة من المصادر الداخلية والخارجية لتستخدم كأساس لاتخاذ القرارات في مجالات محددة من مجالات التسويق.

##### ٢. مكونات نظام المعلومات التسويقية:

- أ- المعلومات التسويقية الداخلية : وهي المتاحة على المستوى الداخلي في السجلات والوثائق المختلفة (النظام المحاسبي مثلاً يمدنا بمعلومات عن العملاء وحساباتهم والتكاليف والمخزونات...)
- ب- المعلومات التسويقية الخارجية : وهي تلك المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتكون محل إعداد من جهات معتمدة (الجهات الرسمية ، الغرف الصناعية والاتحادات المهنية المختلفة ، منافسين ، مقاولين ، رسائل الماجستير ودكتوراه، المستشارين المعارض...) وتتعلق هذه المعلومات بالبيئة التسويقية الخارجية للمنظمة
- ج- نظم ومعدات تشغيل وتحليل المعلومات : لها أهمية كبيرة خاصة في ظل التطور العلمي والتكنولوجي وتزايد أهمية استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية في التحليل ودورها في تفعيل القرارات التسويقية.

#### ملاحظة :

بعض المراجع تطرح وفق منظور معين مصطلح الاستخبارات التسويقية كأحد عناصر النظام، وتقسمها إلى داخلية تتعلق بالتزويد بالمعلومات عن أنشطة المؤسسة وخارجية تزود بمعلومات عن البيئة (موردين، منافسين...)

#### ثانياً: بحوث التسويق :

##### ١. مفهوم بحوث التسويق:

هي تلك البحوث أو الدراسات المنتظمة والهادفة والتي تتعلق بجمع المعلومات حول المشاكل التسويقية المختلفة وتبويبها وتحليلها وتزويد إدارة التسويق بها لاستغلالها في عملية اتخاذ القرارات.

#### وهناك نوعان من المشاكل التسويقية

١. مشاكل ايجابية : زحمة المواقف في المول يعني كثرة الزبائن مما يؤدي لزيادة المبيعات وتحقيق الأرباح.
٢. مشاكل سلبية : المواقف فارغة في المول يعني قلّة الزبائن مما يؤدي لقلّة المبيعات وقلّة الأرباح .

##### ٢. وظائف بحوث التسويق:

###### أ- الوظيفة الوصفية :

- جمع وتقديم حقائق معينة عن المواضيع المدروسة
- الأوضاع الحالية للسوق، معلومات عن المنتج والمنافسين...
- تبين للمؤسسة اتجاهات المبيعات في الماضي والشكل الذي صارت عليه حالياً؛ والظروف التي تواجهها المنظمة في السوق وموقف العملاء من منتجاتها.

###### ب- الوظيفة التشخيصية : حيث تقدم لرجل التسويق إجابات عن العديد من الأسئلة المطروحة من ذلك مثلاً:

- ما تأثير تصميم الغلاف على المبيعات؟
- ما أسباب إحجام العملاء عن شراء منتجات المنظمة؟
- ما سبب عدم فعالية جهود التحصيل معهم؟

###### ج- الوظيفة التنبؤية : أي استخدام البحوث لأغراض التنبؤ بالنتائج المترتبة عن اتخاذ القرارات التسويقية المبرمجة (مثلاً التنبؤ بالاتجاه التقديري لحجم المبيعات خلال فترة ما).



### ٣. أهمية البحوث التسويقية :

- أ- تحسين جودة القرارات المتخذة .
- ب- اكتشاف نقاط القوة والعمل على تفعيلها واستغلالها .
- ج- اكتشاف نقاط الضعف قبل تفاقمها والعمل على تجاوزها .
- د- فهم السوق والمتغيرات التي تحكمه .

### ٤. مقارنة بحوث التسويق بنظام المعلومات التسويقية :

بحوث التسويق	نظام المعلومات التسويقية	أساس المقارنة	
أساسها المشروع أو البرنامج	أساسه النظام	المجال	١
غير مستمرة	مستمر	الوقت	٢
مشكلات محددة	مشكلات متكررة	طبيعة المشكلة	٣
خارجية	داخلية وخارجية	مصادر المعلومات	٤

### ٥. مجالات بحوث التسويق :

- أ- **بحوث المنتج** : وتعلق بتصميم وتطوير وتنمية المنتجات.
- ب- **بحوث البيع والتوزيع** : تختص بالتشخيص الدقيق والشامل لكل أنشطة البيع وعلاقات التوزيع وما يتعلق بذلك (أداء قوى البيع، مناطق البيع..)
- ج- **بحوث المستهلك** : وتغطي كل ما يتعلق بالقرار الشرائي للمستهلك والمؤثرات المختلفة التي تحكمه (نفسية، اقتصادية، ظرفية...وكذا تأثير المزيج التسويقي للمؤسسة والمنافسين على سلوكه والتعرف على دوافع الشراء لديه).
- د- **بحوث الترويج** : تختص باختيار وتقييم فعالية الأساليب المختلفة المستخدمة في ترويج المنتجات (إعلانات، تنشيط المبيعات...).

### ٦. خطوات بحوث التسويق :

- أ- **تحديد مشكلة البحث** : التي قد تكون واضحة أو معقدة، وتعلق بمخاطر أو فرص (ابتدائي استطلاعي لوصف ظاهرة أو سببي أي اختبار فرضيات) .
- ب- **تحديد أنواع المعلومات المطلوبة ومصادرها** : (بيانات أولية تجمع لأول مرة، وبيانات ثانوية سبق جمعها بواسطة المؤسسة أو مصادر خارجية) .
- ج- **تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة** .
- د- **تحديد أسلوب جمع البيانات** : الذي يركز على عدة مداخل (الملاحظة، التجربة، الاستقصاء) .
- هـ- **تصميم الدراسة** : (إعداد قوائم الأسئلة مثلا).
- و- **القيام بالدراسة** : أي تجميع البيانات من مخرجات العينة.
- ز- **ترميز وتبويب البيانات وجدولتها** : حتى تسهل معالجتها واستغلالها.
- ح- **تحليل البيانات واستغلالها** : وذلك اعتمادا على الأساليب الإحصائية والمنطقية والنماذج المخصصة لذلك.
- ط- **وضع التوصيات وكتابة التقرير النهائي** : وهو أمر جد هام يتوقف نجاح البحث على حسن صياغته وعرضه.

نهاية المحاضرة الثالثة



## المحاضرة الرابعة السلوك الشرائي

### أولاً: سلوك الشراء وأنواع العملاء وأدوار الشراء

#### ١. مفهوم السلوك الشرائي للمستهلك :

- ✓ يعرف على أنه عبارة عن أفعال وتصرفات الأفراد في الحصول على (أو استخدام) المنتجات بطريقة اقتصادية، بما في ذلك عملية اتخاذ القرارات السابقة والمقررة لتلك الأفعال.
- ✓ ويعرف أيضاً على أنه ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء واستخدام المنتجات والخدمات التي يتوقع أنها تشبع حاجاته تبعاً لإمكاناته المتاحة.

#### ٢. تقسيمات العملاء "المستهلكون" :

##### أ- قطاع الأفراد والأسرة :

- (١) الأفراد : حيث يستهدف القرار إرضاء حاجاتهم الشخصية .
- (٢) الأسرة : وهم مجموعة من الأفراد يشكلون فيما بينهم مجموعة استهلاكية أو ما يعرف بالأسرة ، وتتميز في خصائصها الشرائية عن غيرها .

##### ب- قطاع المنظمات : وتنقسم إلى نوعين :

- (١) ربحي : مؤسسات الأعمال والمنظمات التي تهدف إلى الربح .
- (٢) غير ربحي : المؤسسات الحكومية والمنظمات التي لا تهدف إلى الربح، حيث يكون لقرار الشراء طبيعة خاصة.

#### ٣. أدوار الشراء:

- يمكن أن تصل أدوار الشراء إلى خمسة أدوار، يجب على رجال التسويق دراستها للوقوف على التأثيرات النسبية لمختلف أفراد وحدة اتخاذ القرار: (مثال: الدواء، لعب الأطفال..)
- أ- المبادر : الشخص الذي يقترح لأول مرة فكرة شراء المنتج .
- ب- المؤثر : شخص يكون له تأثير مباشر أو غير مباشر في القرار النهائي .
- ج- متخذ القرار : وهو ذلك الشخص الذي يحدد أو يتحكم في أحد أو جملة أبعاد الشراء الخمسة التالية:
- هل يجب فعلاً أن نشترى؟
  - من أين نشترى؟
  - متى نقوم بالشراء؟
  - ماذا نشترى؟
  - وكيف نشترى؟
- د- القائم بالشراء : الشخص الذي يقوم بتنفيذ إجراءات الصفقة .
- هـ- مستخدم المنتج : الشخص الذي يستعمل أو يستهلك المنتج (أي أن عملية الشراء تمت لأجله).

## ثانياً: أنواع القرارات الشرائية :

### ١- أنواع القرارات الشرائية :

✓ يمكن أن نقسم القرارات التسويقية استناداً إلى درجة تعقد القرار التسويقي وأهميته إلى:

أ- **القرار الروتيني** : وهو قرار لا يمثل موضوع الشراء المتعلق به أهمية كبيرة، كما أن درجة تعقد المنتج محدودة، فضلاً عن الخبرة السابقة بالشراء (قرار شراء الخبز).

**أمثلة على قرار الشراء الروتيني** : (قرار شراء الخبز ، ملح ، كبريت ، مياه صحية ، مشروبات غازية، مناديل ، جريدة ..)

▪ تكون تكلفته منخفضة

▪ إذا كان القرار يحتاج لجهد أكثر فإن لا يعتبر قرار روتيني مثل قرار شراء خبز بدون ملح او خبز نخالت ( فيعتبر قرار متوسط .

ب- **القرار المتوسط** : يحتاج فيها العميل إلى قدر مناسب من المعلومات لكنها غالباً ما تكون متوفرة لديه أو يمكن حصوله عليها من الغير، كما أن عملية تقييم البدائل المتاحة ممكنة (شراء جهاز تلفاز للعائلة)

**أمثلة على قرار الشراء المتوسط** : ( قرار شراء ثلاجة ، مكيف ، مكنتة ، كمبيوتر ، جوال ....)

▪ القرار المتوسط يحتاج جهد أكثر.

▪ له بدائل تحتاج مقارنات للاختيار من بينها .

▪ له علاقة بالسعر والمواصفات والمكان وله علاقة بالشكل ويتميز بالتنوع .

▪ التكلفة مرتفعة نسبياً .

ج- **القرار المعقد** : وهو الذي يتميز بصعوبة المشكلة ويحتاج إلى قدر كبير من المعلومات الداخلية والخارجية، مع كثرة في البدائل تتطلب تقييماً معقداً، علماً أن عملية التعقد تبقى نسبية (شراء بيت، أو محطات نووية لتوليد الطاقة الكهربائية لبلد ما).

**علماً ان القرار يعتمد على دخل الاسرة او الفرد** فإذا كان دخل الاسرة مرتفع جداً (مليونير)

▪ فإن قرار شراء السيارة او التلفزيون يكون روتيني .

▪ وحتى قرار شراء البيت قد يكون قرار متوسط .

▪ ولكن قرار مخطط كامل او قرار شراء طائرة قرار معقد .

✓ ويمكن أن نقسم قرار الشرائي إلى:

أ- **قرار رئيسي** : ويتولد أساساً عن الحاجة (شراء جهاز تلفزيون مثلاً)؛

ب- **قرار ثانوي** : والمقصود به جملة القرارات الثانوية المتولدة عن القرار الرئيسي (Plasma, LCD, LED)، العلامة التجارية، المقاس، الموديل...).

**س : لماذا تقسم القرارات ؟**

**ج : لكي تعطى القدرة والاهمية ولكي تعطى ثقلها .**

### ٢- العوامل المؤثرة في عملية الشراء :

أ- **العوامل النفسية** : ويقصد بها العوامل ذات التأثير النفسي كالدوافع والإدراك والاتجاهات .

ب- **العوامل الديمغرافية** : كالسن والمهنة والنواحي الاقتصادية والمهنية والجغرافية...

ج- **العوامل الاجتماعية** : ويقصد الجماعات المرجعية والعائلة والأدوار التي يلعبها الفرد ضمن هذا الإطار .

د- **العوامل الثقافية** : بما فيها الثقافة العامة للمجتمع أو ثقافة الأفراد الفرعية (مجموعات جهوية، مجموعات أجيال، مجموعات دينية...).

## ثالثا: خطوات صنع القرار الشرائي :

( الترتيب مهم )

١. **تحديد المشكلة :** أو الشعور بالمشكلة، التي يمكن أن تثار كاستجابة لمؤثرات داخلية أو خارجية، من ذلك (مثلا: شعور المستهلك أن الاستخدام الحالي لأحد المنتجات لا يحقق الغرض منه، أو رؤية منتج أفضل معروض بشكل جيد في محل ما).

### معلومة مهمة جداً

تحديد المشكلة عن طريق البحث عن أصل المشكلة الفعلية وليس عن المشكلة مثل انخفاض الأرباح ليس المشكلة ولكن المشكلة هي وجود منافسين اقوياء او التوزيع سيء او السلعة سيئة .

٢. **البحث عن المعلومة :** تبعا لشدة الحاجة لدى الإنسان، فإنه يمكن أن نجد نوعين من السلوك:

✓ اهتمام مدعوم تجاه أي معلومة متعلقة بهذه الحاجة .

✓ الحاجة إلى البحث النشط عن المعلومة (مما يتطلب من المسوقين التعرف إلى المصادر التي سيلجأ إليها المستهلك للحصول على المعلومات).

٣. **تقييم البدائل :** المستهلك بطبيعته لا يبحث فقط عن مدى جودة أو رداءة السلعة، وإنما يقوم كذلك بمقارنتها بمثيلاتها من السلع الأخرى حتى يتكون لديه سلم أولويات تفضيلي يختار على أساسه، ويكون إعداده وفقا لمعايير معتمدة لديه (مثال: مقارنة أنواع الأجهزة والخصائص عند شراء كمبيوتر محمول).

٤. **قرار الشراء :** يفترض أن يتعلق المستهلك بالسلعة التي تحوز على الترتيب الأول في الأفضلية؛ غير أن المستهلك قد لا يفعل ذلك متأثرا ب:

✓ آراء ومواقف الآخرين؛

✓ العوامل الظرفية غير المتوقعة (انخفاض مضاجئ في الدخل).

٥. **الشعور اللاحق للشراء :** بالنظر لمحورية العميل في التسويق فإنه لا بد من التعرف على شعوره اللاحق للشراء الذي إما أن يتصف:

▪ بالرضا (الذي يجب تفعيله وتعزيزه)،

▪ بالاستياء الذي قد يترجم برد فعل، إما أن يكون شخصيا (التخلي عن السلعة، الدعاية المضادة، وإما أن يكون عموميا (دعاوى قضائية، احتجاجات جماعية).

## رابعا : المشتري النظامي

١. **مفهوم الشراء النظامي وأهميته :**

إن تصنيف المشتريين إلى مستهلكين (نهائيين) ومشتريين نظاميين يتوقف على هوية المشتري والغرض من الشراء؛ فإذا اشترى أحد العاملين في شركة ما سيارة للشركة أو لكي تستخدم في أعمالها كان مشتريا نظاميا، أما إذا اشترى لفائدته الشخصية فهي سلعة استهلاكية وهو مستهلك نهائي.

٢. **خصائص الشراء النظامي :**

أ- شراء أكثر أهمية حيث أن نواة صغيرة من الزبائن تمثل الأهم في رقم الأعمال .

ب- تركز العلاقات التجارية ضمن إطار محدود، فعادة ما تكون مكثفة .

ج- عدم مرونة الطلب بشكل كاف، بمعنى أن الطلب الكلي خاصة في الأجل القصير لا يتأثر كثيرا بتغيرات الأسعار (مثلا: صانع الأحذية لا يشتري كميات كبيرة من الجلد عندما تكون الأسعار منخفضة، ولا أقل بكثير عندما ترتفع الأسعار) .

د- مهنية واحترافية القائمين بالشراء : الشراء المباشر من المصنعين في أغلب الأحوال، بدل اللجوء للوسطاء، خاصة في حالة المنتجات معقدة تقنيا أو جد مكلفة.

نهاية المحاضرة الرابعة

## المحاضرة الخامسة

### إستراتيجية السوق

#### أولاً: مفهوم السوق :

##### ١- تعريف السوق :

السوق هو مجموعة من الافراد الطبيعيين أو المعنويين الذين لديهم حاجات معينة يمكن إشباعها عن طريق منتجات وخدمات معينة ولديهم القدرة والرغبة والسلطة في شرائها.

٥. **السوق**: بالمعنى التقليدي هو مكان التقاء العرض بالطلب بهدف إجراء عملية التبادل .

○ يرى خبراء التسويق أن السوق هو مجموع الزبائن الحاليين والمحتملين الذين لديهم الرغبة في الشراء ولديهم القدرة المادية على ذلك.

##### ٢- مفهوم التجزئة السوقية:

تعرف التجزئة السوقية على أنها عملية تقسيم السوق الكلي إلى عدة قطاعات سوقية متجانسة، وذلك اعتماداً على أسس ومعايير معلومة (ديمغرافية، جغرافية، اقتصادية...) بهدف خدمتها من خلال المزيج التسويقي المناسب.

##### أ- مزايا التقسيم السوقي:

- ✓ تحقيق ولاء المستهلكين
- ✓ فشل المنافسين في إرضاء العملاء.
- ✓ رفع الروح المعنوية للمسوقين.
- ✓ تحقيق هدف المنظمة في إشباع حاجات المستهلكين
- ✓ تطوير استراتيجيات التسويقية.

##### ب- عيوب التقسيم السوقي:

- ✓ ارتفاع التكلفة لأن التقسيم يعني أكثر من مزيج تسويقي.
- ✓ كثرة مجهودات رجال البيع.
- ✓ صغر حجم السوق.

##### ٣- السوق المستهدف :

وتطرح هذه السوق على أنها الأهداف الإستراتيجية التسويقية للمؤسسة والمرتكزة أساساً على المستهلك باعتباره هدف أي نشاط تسويقي، وفي ظل الشروط التي سبق تحديدها للسوق .

#### ثانياً: خطوات عملية التجزئة السوقية :

- ١- تحديد أسس تشكيل القطاعات السوقية ( ديمغرافية، جغرافية، اقتصادية...);
- ٢- التدقيق في الخلافات التي يمكن أن تتواجد داخل هذه القطاعات .
- ٣- التنبؤ بالسوق الكامن (وهنا يمكن أن يتخذ قرار الانسحاب إذا كان لا يتناسب مع تطلعات الشركة) .
- ٤- التنبؤ بالحصة السوقية (وهو أمر تحدده دراسة المنافسين) .
- ٥- اختيار القطاع (أو عدة قطاعات) السوقي المستهدف (وذلك بمراعاة إمكانات الشركة ومقارنته العوائد عن كل قطاع).

### ثالثاً: شروط التجزئة الفعالة :

- ١- إمكانية القياس لحجم وقدرة الشراء الناتج عن تقسيم السوق حتى يمكن المقارنة والمفاضلة .
- ٢- إمكانية الوصول للقطاع المستهدف وذلك خاصة من خلال الوصول لجوانب معينة كقنوات التوزيع مثلا .
- ٣- إمكانية تحقيق درجة ربحية .
- ٤- إمكانية التنفيذ أي الدرجة التي يمكن من خلالها تصميم برامج تسويقية فعالة لخدمة القطاعات المستهدفة .

### رابعاً: استراتيجيات تقسيم السوق :

#### ١- إستراتيجية التركيز السوقي:

وذلك من خلال تركيز الشركة على سوق معينة، حيث تفضل المؤسسة استخدام مزيج تسويقي واحد يوجه لفئة متجانسة من المستهلكين المتشابهين.

#### ٢- إستراتيجية التعدد :

وهنا تجد المؤسسة أنه من الأنسب لها تقسيم السوق إلى مجموعات تبعا لمدى تشابه كل مجموعة، ثم التعامل في حدود إمكاناتها، مع أكثر من مجموعة بحيث تكون قادرة وفقا لذلك على إتباع أكثر من مزيج تسويقي.

○ عموما فإن المفاضلة ما بين الاستراتيجيتين تتم وفقا لعدة عوامل منها :

- ما يتعلق مثلا بالشركة، كتصور الإدارة للمخاطر أو مدى وفرة المعلومات .
- ما يتعلق بالمنتج كدورة حياته وحجم المبيعات .
- ما يتعلق بالسوق كدرجة المنافسة.

#### ٣- إستراتيجية السوق الكلي:

وهو وضع مزيج تسويقي واحد لكل السوق، دون تقسيم محدد، علما أن هذه الإستراتيجية هي نادرة.

### تطبيق:

مجموعة مطاعم بيتزا تريد فتح فروع في العديد من مدن المملكة العربية السعودية.  
كيف يمكنها القيام بتقسيم السوق؟

- مطاعم البيتزا يعتبر سوقها متشابه .
- لكن يمكن مع الوقت تغيير البيتزا يمكن طلب بيتزا صحية ( خضار ، في القرن بدون زيت )
- المعجنات سوقها متشابه .

نهاية المحاضرة الخامسة

## المحاضرة السادسة التنبؤ وتقدير الطلب

### أولاً: المجالات الرئيسية لتقديرات الطلب :

يقصد بتقدير الطلب القياس الكمي للطلب الذي يمكن أن يتم على مستوى العديد من المجالات، وتوجد عموماً ثلاثة عناصر أساسية تؤثر في هذه المجالات هي:

- ١- تقسيمات المنتج .
- ٢- المناطق الجغرافية .
- ٣- الفترات الزمنية .

#### ١- تقسيمات المنتج :

وتوجد عدة مستويات يمكن أن يقسم على أساسها المنتج، من ذلك مثلاً:

- أنواع المنتج وأشكاله .
- خط المنتج .
- مبيعات الشركة من المنتج .
- مبيعات قطاع الصناعة من المنتج.....

#### ٢- المناطق الجغرافية :

والتي تتيح إمكانية تقسيم الطلب إلى عدة مجالات:-

- محلية .
- وطنية .
- إقليمية .
- دولية .

#### ٣- الفترات الزمنية:

يمكن أن نقسم الطلب على أساس الفترات الزمنية، إلا أننا نأخذ على وجه الخصوص:

- الفترة الزمنية قصيرة الأجل .
- الفترة الزمنية متوسطة الأجل .
- الفترة الزمنية طويلة الأجل .

مثلاً الفيمتو مطلوب بكميات كبيرة في السعودية في فترة معينة أكثر من غيرها وهي شهر رمضان .

### ثانياً: المحددات المؤثرة في الطلب :

هناك العديد من المحددات التي تتأثر بها تقديرات الطلب يمكن الإشارة إلى أهمها:

- ١- طبيعة المنتج .
- ٢- حجم الطلب .
- ٣- طبيعة الشراء .
- ٤- مجموعة العملاء .
- ٥- المنطقة الجغرافية .
- ٦- البيئة التسويقية .
- ٧- الأنشطة التسويقية .

#### ١. طبيعة المنتج :

لابد من تحديد طبيعة المنتج الذي نود تقدير الطلب عليه، مثلا لتقدير الطلب على الأثاث يجب تحديد نوعه.

#### ٢. حجم الطلب :

يجب تحديد ما إذا كنا نريد تحديد الطلب ككميات، أو كقيمة (بالريالات)، أو كنسبة من السوق أو بكل هذه المعايير.

#### ٣. مجموعة العملاء :

أي معرفة ما إذا كانت الدراسة تستهدف كل قطاعات السوق (مستهلكين نهائين ونظاميين) أو جزء محدود منه .

#### ٤. الأنشطة التسويقية :

وذلك لما لهذه الأنشطة (التي تقوم بها المنظمة) من تأثير على الطلب، وهنا نشير إلى:

- مستوى الإنفاق التسويقي وما له من أثر على حجم الطلب .
- المزيج التسويقي وتأثيراته المعروفة .
- تقسيم الجهود التسويقية وتركيزها .
- الفعالية والكفاءة التسويقية .

### ثالثا: تقدير الطلب المتوقع :

#### ١. الطاقة الاستيعابية للسوق :

أي قدرة السوق، أو الاحتمال الأقصى للطلب على منتج معين.

- معادلة الطاقة الاستيعابية للسوق هي:

$$ك = ن \times م \times ع$$

حيث : ك = قيمة الطلب المحتمل

ن = عدد المشترين المحتملين

م = متوسط كمية الشراء

ع = متوسط سعر الوحدة

#### ٢. التقدير المتوقع للسوق (الطلب الجاري) :

أي حجم الطلب الممكن تحقيقه فعلا خلال فترة معينة، فهو يوضح حجم اطلب المصحوب بقوة شرائية، والممكن تحقيقه بناءً على الجهود التسويقية.

#### ٣. الطاقة القصوى للطلب على منتجات المنظمة :

أي أقصى حجم طلب يمكن للشركة تحقيقه، وقد يتساوى مع التقدير المتوقع للسوق كله حالة احتكار المنظمة للسوق.

#### ٤. نصيب الشركة من السوق :

أي نسبة معينة من حجم الطلب المتوقع، والتي تتوقف على عوامل منها المجهود التسويقي للشركة، فإذا أنفقت شركتان تقدمان نفس المنتج لسوق مبالغان مختلفان كان لكل منهما نصيب مختلف عن الآخر.

#### ٥. تقديرات السوق الكلي والجزئي :

أي إجمالي تقديرات الطلب على منتج معين في كل أنحاء السوق (المملكة)، بينما الجزئي يعني تقديرات لجزء معين من السوق (الشرقية).

## رابعاً: طرق تقدير الطلب المتوقع :

### ١- التقديرات الشخصية:

لها ثلاث طرق هي:

#### أ- استطلاع رأي المشتري :

تعتمد على سؤال المشتري عما يتوقع ان يشترونه من منتج خلال فترة معينة (المقابلة، تليفون، بريد...) مفيدة عندما يكون عدد المشتريين قليل، ولديهم رغبة الشراء، ورغبة الافصاح، والتكلفة الاستطلاع مقبولة.

#### ب- تقديرات المسؤولين عن المبيعات :

يتم سؤالهم عن تقديراتهم عن المبيعات خلال فترة وسوق وسلعة معينة. يعاب عليها انها لا تعتمد على معايير موضوعية بل على انماط شخصية.

#### ج- آراء أهل الخبرة :

يتم استشارة اهل الخبرة في مجال سلعة معينة، تتميز كسابقاتها بعدم الدقة وعدم الموضوعية، ولها ثلاث طرق هي :

(١) طريقة التقدير الجماعي : اتفاق مجموعة خبراء على تقدير معين.

(٢) طريقة التقدير الفردي : يتم وضع تقدير مبني على متوسط تقديرات فردية.

(٣) طريقة دلفي : يقوم أفراد بوضع تقديرات للطلب المتوقع ثم يقوم شخص بتنقيح تلك التقديرات وإعادة إرسالها إلى المجموعة للإدلاء برأيهم وتكرار العملية إلى غاية تحقيق الثبات في التقديرات. تتميز هذه الطريقة بأنها سريعة ومفيدة في حالة نقص المعلومات، ومن عيوبها أنها غير دقيقة وغير مفيدة لمجموعة واحدة من المستهلكين.

### ٢- طريقة الاسواق الاختيارية:

تقوم على اختيار منطقة محددة من السوق كعينة ممثلة للسوق ، ثم تقوم الشركة بعرض المنتج وبذل مجهود تسويقي مشابه لما تنوي القيام به. يتوقف نجاح هذه الطريقة على قدرة الشركة على الاختيار الجيد للمنطقة وللفترة الزمنية المعبرة عن احتياجات المستهلكين.

### ٣- السلاسل الزمنية:

يقصد بالسلاسل الزمنية المشاهدات الإحصائية الخاصة بمتغير ما خلال فترة زمنية معينة (أيام، أسابيع، أشهر، سنوات)، حيث تعتمد هذه الطريقة على تحليل علاقة المبيعات بالزمن، وما إذا كانت خطية أو غير خطية.

○ تعتمد هذه الطريقة على الأسلوب الكمي وتتسم بالموضوعية، ويعاب عليها أنها تعتمد فقط على عنصر الزمن في تحليل وتفسير التغير الذي يحدث في الطلب على السلعة محل التقدير.

### ٤- الطرق السببية:

يمكن لرجال التسويق الاعتماد على أساليب الاقتصاد القياسي لتحديد المتغيرات التي تؤثر في الطلب على السلعة ، ودراسة طبيعتها العلاقة بين الطلب (تابع) والمتغيرات المستقلة.

نهاية المحاضرة السادسة



## المحاضرة السابعة

### استراتيجيات المنتج

○ يعتبر المنتج العنصر الرئيسي الذي تقدمه المنظمة لإشباع حاجات ورؤى العملاء ، وبالتالي تهدف كل الأنشطة التسويقية الى تيسير عملية مبادلة هذا المنتج. كما تؤثر استراتيجية المنتج في تشكيل الاستراتيجيات التسويقية الأخرى.

#### أولاً: المنتج وتقسيماته :

١. تعريف المنتج: هو كل شيء من شأنه تلبية حاجة أو رغبة لدى الإنسان سواء كان سلعة أو خدمة أو فكرة

#### ويتشكل من " عناصر المنتج ":

- (١) الجوهر المادي للمنتج " وظائف المنتج ، شكله " .
- (٢) الخدمات المساعدة " الضمان " .
- (٣) التغليف .
- (٤) البعض يدرج عنصر السعر (لأن المشتريين قد ينظرون إلى نفس السلعة بمنظور مختلف إذا ما سعرت بسعرين مختلفين).

#### مما سبق نستنتج مايلي:

- المنتج شيء مادي كسلع او معنوي كالخدمات.
- المنتج هو ما يريد المشتري شراءه وليس ما يريد البائع بيعه.
- يختلف العملاء في المنافع المراد الحصول عليها من المنتج.
- يقبل العميل على الشراء عندما يقتنع ان المنافع المتوقعة في المنتج اكبر من تكلفت الشراء.
- بسبب تغير المنافع التي يريدها العملاء بصفة مستمرة يجب ان تتطور المنتجات لتتوافق مع تلك التغيرات.

#### ٢. تقسيمات المنتج :

##### أ. السلع الاستهلاكية :

هي السلع التي يشتريها الشخص لغرض استخدامه الشخصي أو لإسرتة كالمأكولات والملبوسات الاستهلاكية. وتقسم الى :

#### I- تقسيم السلع حسب عادات الشراء الى :

- السلع الميسرة : اي التي يحصل عليها العميل دون بذل الجهد : كبريت..، كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توزيع السلعة في اكبر عدد من متاجر التجزئة. " روتينية "
- سلع التسوق : يبذل المستهلكين جهدا في الحصول عليها، وعادة لا يرتبطون بعلامة معينة، ومعظم اسعارها مرتفعة وسريعة التغير الملابس، المبروشات...، كاستراتيجية يعمل رجال التسويق على توفيرها في عدد اقل من متاجر التجزئة، هامش ربحها كبير مقارنة بالميسرة .
- السلع الخاصة : هي السلع التي يصير المستهلك على شراء علامة معينة، وبذل جهد اكبر (كاميرا، سيارة...) كاستراتيجية تحتاج تلك السلع الى جهد ترويجي وتوزيعي.
- السلع الاضطرارية : سلع لا يرغب المستهلك في الحصول عليها ولكنه قد يضطر لذلك (مكافحة التدخين، الفحوص الطبية) كاستراتيجية يصعب على المنتجين بذل مجهود لزيادة الطلب غير المألوف.

#### II- تقسيم السلع تبعا لعمر السلعة :

- السلع المعمرة (السيارة، الثلاجة...).
- السلع سريعة الاستهلاك (المواد الغذائية...).

## ب. السلع الإنتاجية :

هي السلع المستخدمة لإنتاج أو المساهمة في إنتاج منتجات أخرى كالمعدات والمواد الأولية المستخدمة في إنتاج سلع أخرى، لذا فهي تسمى أيضا سلع إنتاج أو سلع نظامية .

✓ وتقسم الى :

- المعدات والآلات.
- قطع الغيار.
- المواد الخام.
- الاجزاء التامة الصنع.
- مواد التشغيل.

## ج. الخدمات :

يقصد بها المنتجات غير الملموسة، كالخدمات الصحية والتعليمية والمصرفية والفندقية وغيرها، علما أن لها خصائص معينة تميزها عن المنتجات المادية (السلع):

- غير ملموسة وغير قابلة للتخزين؛
- التلازمية، أو ارتباط الخدمة بمقدمها (أي عدم انفصالها عنه).

○ يمكن تقسيمها حسب عوامل عديدة منها:

- الطرف الذي توجه اليه : الموجه الى الانسان(صحية، نقل المسافرين)، وموجه الى الاشياء (صيانة اجهزة، نقل بضائع...).
- مدى خصوصية الخدمة : الخدمات القانونية، الاستشارات الادارية، التعليم.
- طبيعة الطلب والعرض : منتظم مع العرض (اتصالات).
- طرق تسليم الخدمة : في المحل (المسرح)، في البيت (الاتصالات).

## ثانيا: المزيج السلي ( المنتج او الخدمة ) وقرارات خط الإنتاج :

✎ يتكون من خدمات قبل البيع ، خدمات بعد البيع ، الكمية ، الجودة ، العلامة التجارية ، التغليف ، دورة حياة السلعة ، المنافسة .

### ١- مفهوم المزيج السلي :

يعرف المزيج السلي أو مزيج المنتجات على أنه مجموعة من السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة لسوق المستهلكين.

قد يتشكل هذا المزيج السلي من منتج واحد (مبسط)، أو من مجموعة خطوط تسمى تشكيلة المنتجات (موسع)، وقد يكون لكل منها أشكال ووظائف (عمق المزيج السلي).

### ٢. مضامين وأبعاد المزيج السلي :

أ- نطاق المزيج السلي : يسمى كذلك اتساع مزيج المنتجات، ويعبر عن عدد خطوط المنتجات، أي أنواع السلع والخدمات المنتجة في المؤسسة؛ علما أن اتساع هذا المزيج يجعل المؤسسة قادرة من خلال تنوع منتجاتها على الاستجابة لمختلف رغبات زبائننا.

ب- عمق المزيج السلي : أي التوسع الرأسي، ويقصد به عدد أشكال المنتج في خط إنتاجي واحد، ففي مؤسسة للألبسة الرياضية مثلا (العديد من الموديلات والأحجام والأشكال لكل منتج أو خط من خطوط المنتجات) .

ج- تناسق المزيج السلي : ويقصد به التكامل والارتباط بين المنتجات من حيث العملية الإنتاجية والاستخدام المهني ومنافذ التوزيع وخصائص المستهلكين.

### ٣. العوامل المؤثرة في تحديد مزيج المنتجات :

- أ- عوامل داخلية : تتعلق بتوجهات المؤسسة وإمكاناتها المادية والبشرية .
- ب- عوامل خارجية : كالبيئة التنافسية والعوامل الاقتصادية والثقافية والاجتماعية.

### ٤. القرارات المرتبطة بخطط الإنتاج :

- أ- قرارات توسيع خط الإنتاج .
- ب- قرارات رفع قدرة خط الإنتاج حينما يتطلب الأمر ذلك .
- ج- قرارات تحديث خط الإنتاج .
- د- قرارات إحداث إضافات على خط الإنتاج .

### ثالثا: دورة حياة المنتج :

#### ١. مفهوم دورة حياة المنتج :

- تعبر هذه الدورة عن المراحل التي يمر بها المنتج منذ تقديمه إلى السوق وإلى غاية خروجه منها بانتهاء حياته؛
- وتعرف كذلك على أنها الإطار الزمني الذي يظهر فيه اتجاه الطلب على المنتج منذ تقديمه للسوق وإلى غاية استبعاده وخروجه منها.
- تمر هذه الدورة عبر مراحل :

(١) التقديم

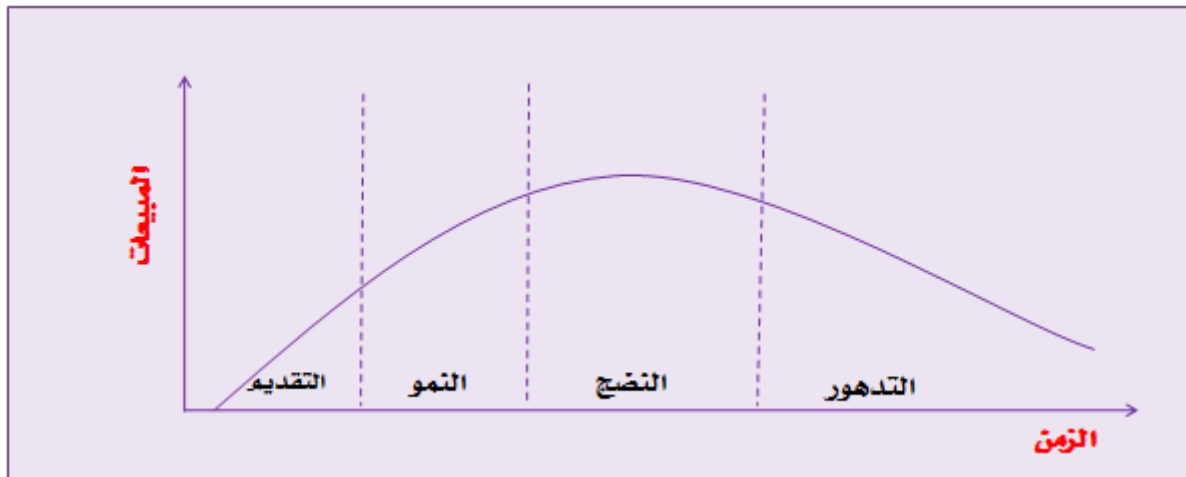
(٢) النمو

(٣) النضج

(٤) التدهور

- هذه الدورة مصممة لإعطاء تصورات عن الديناميكية التنافسية للمنتج، علما أنها تتضمن التأكيد على ما يلي:
  - ✓ إن للمنتجات دورة حياة تبدأ بالتقديم وتنتهي بالخروج من السوق؛
  - ✓ يرتبط حجم المبيعات بالمراحل المختلفة لهذه الدورة؛
  - ✓ إن كل مرحلة تتطلب استراتيجيات وظيفية ملائمة.

#### ٢. الشكل البياني للدورة :



(١) مرحلة التقديم:

- تبدأ هذه المرحلة عند التقديم للسوق على أساس انتهاء مرحلة الابتكار .
- هدفها التعريف بالمنتج ودفع المستهلك الى اتخاذ قرار بشرائه واستخدامه.
- وتتمثل معالم الاستراتيجية التسويقية في :
  - أ- استراتيجية السوق : اعتماد استراتيجية التركيز السوقي على عملاء المجددين اللذين لديهم القدرة والرغبة في تجديد واستعمال منتجات ذات مواصفات متطورة.
  - ب- المنتج : الاهتمام بالنعوية من حيث الانتاج، المواد الخام ، والتغليف، وتتميز بارتفاع تكاليف الإنتاج بسبب انخفاض كميات الإنتاج.
  - ج- التسعير : السعر مرتفع بسبب التميز.
  - د- التوزيع : تكون منافذ توزيع مناسبة لثقة العملاء، وتتميز المبيعات بأنها منخفضة وبالتالي أرباح منخفضة وارتفاع في تكاليف التوزيع؛
  - هـ- الترويج : المنتج غير معروف في السوق مما يتطلب اتباع سياسة ترويجية للتعريف به والتشجيع على الاستهلاك " قوة في الترويج " .

(٢) مرحلة النمو : " أفضل مرحلة "

- الهدف المرحلة هو تدعيم مركز المنتج وتقويته بدفع المستهلك الى تفضيل العلامة.
- تبدأ في هذه المرحلة المبيعات بالارتفاع وكذلك الارباح نتيجة الجهود التسويقية والتعرف على المنتج.
- معالم الاستراتيجية هي:
  - أ. استراتيجية السوق : التوسع وزيادة المبيعات.
  - ب. المنتج : التوسع الكمي في الإنتاج وتطور المنتج من حيث خصائصه وأشكاله .
  - ج. التسعير : ثبات الأسعار وميلها إلى الانخفاض .
  - د. التوزيع : التوسع في قنوات التوزيع لتشمل مناطق وأسواق جديدة؛
  - هـ. الترويج : استمرار الجهود الترويجية رغم انها تقل نسبيا.

(٣) مرحلة النضج (الاستقرار) : "مرحلة سيئة وصعبة ويعتمد نجاحها على نجاح مرحلة النمو "

- الهدف في هذه المرحلة زيادة الولاء للعلامة والحفاظ على المبيعات .
- وهي مرحلة تتميز بطول فترتها قياسا بالمراحل الأخرى :
  - أ- استراتيجية السوق : اعتماد استراتيجية السوق الكبير حيث غالبية المستهلكين مهينين نفسيا لقبول السلعة.
  - ب- المنتج : في هذه المرحلة يبدأ المنتج في الدخول في مرحلة النضج السلبي بحيث تتباطأ نسبة المبيعات. وبالتالي الاحتفاظ بنفس اتجاهات الإنتاج الواسع على مستوى الحجم، وتطوير المنتج .
  - ج- التسعير : توجيه الأسعار إلى الانخفاض التدريجي، مع استخدامها كوسيلة مهمة لتنشيط المبيعات؛
  - د- التوزيع : لبحث عن قنوات توزيع وأسواق جديدة: تركيز الجهود على تنشيط المبيعات .
  - هـ- الترويج : استمرار الجهود الترويجية رغم انها تقل نسبيا.

#### ٤) مرحلة التدهور :

- هي المرحلة التي تميل فيها الأسعار إلى الانخفاض بنسب أسرع من السابق نتيجة لتحول الزبائن عن الشراء، إما لتغير نمط الاستهلاك، أو لظهور منتجات جديدة أكثر تطوراً وملائمة لهم:
- أ- **استراتيجية السوق : تخفيض السعر إلى أدنى مستوى مع اعتماد استراتيجية التركيز.**
- ب- **المنتج : الانكماش في حجم الإنتاج والاكتفاء بالأشكال الرئيسية للمنتج؛**
- ج- **التسعير : تخفيض سريع للأسعار بهدف تنشيط المبيعات؛**
- د- **التوزيع : انكماش قنوات التوزيع لتخلي الموزعين عن المنتج.**
- هـ- **الترويج : ميل الترويج للإعلان التذكيري مع جهود مكثفة لتنشيط المبيعات في شكل تخفيضات.**

#### رابعاً: تطوير المنتج :

##### مراحل تطوير المنتجات :

- ١) تجميع الأفكار .
- ٢) تقييم الأفكار .
- ٣) الجدوى الاقتصادية والاجتماعية .
- ٤) التصميم .
- ٥) الاختبار .
- ٦) التقييم التجاري .
- ٧) تقديم المنتج الجديد .

نهاية المحاضرة السابعة

## المحاضرة الثامنة الترويج والاتصالات التسويقية

- يجب ان يتعرف المشتري على المنتج ويقتنع به وبمدى قدرته على اشباع حاجاته. كما يجب ان يتعرف البائع على المشتري ورغباته وقدراته وعاداته الشرائية. الامر الذي يبين اهمية الاتصال التسويقي بين المنتج والمشتري.

### اولا: الاتصالات التسويقية :

#### ١. تعريف الاتصالات التسويقية :

هي الاجراءات التي تتم بين كل من البائع والمشتري وغيرهما من اعضاء النظام التسويقي والتي تؤدي الى تدفق المعلومات بينهم وتساعد على صنع القرار التسويقي وتحقيق رضى كلا طرفي التبادل بشكل أفضل.

#### ٢. اهمية الاتصالات التسويقية :

- (١) تحقيق الاتصال المتبادل بين اعضاء النظام التسويقي
- (٢) مد طرفي المبادلة بالمعلومات .
- (٣) تعريف البائع والمشتري ببعضهما .
- (٤) تطوير عملية صنع القرار التسويقي.

#### ٣. اطراف الاتصالات التسويقية :

- البائع
- المشتري

#### ٤. عناصر الاتصال التسويقي :

- (١) المرسل : أي مرسل الرسالة وصاحبها ومصدرها؛
- (٢) المستقبل : وهو محطة الوصول أي الذي يستلم الرسالة؛
- (٣) الرسالة : أي المعلومات المرسلت للطرف الآخر؛
- (٤) وسيلة الاتصال : وهي الطريق التي تسلكها الرسالة للوصول لمستقبلها؛
- (٥) النتائج : هي المعلومات المرتدة إلى صاحب الرسالة والتي تكشف عن مدى تأثير رسالته.



## ثانياً: سياسة الترويج :

### ١- مفهوم الترويج :

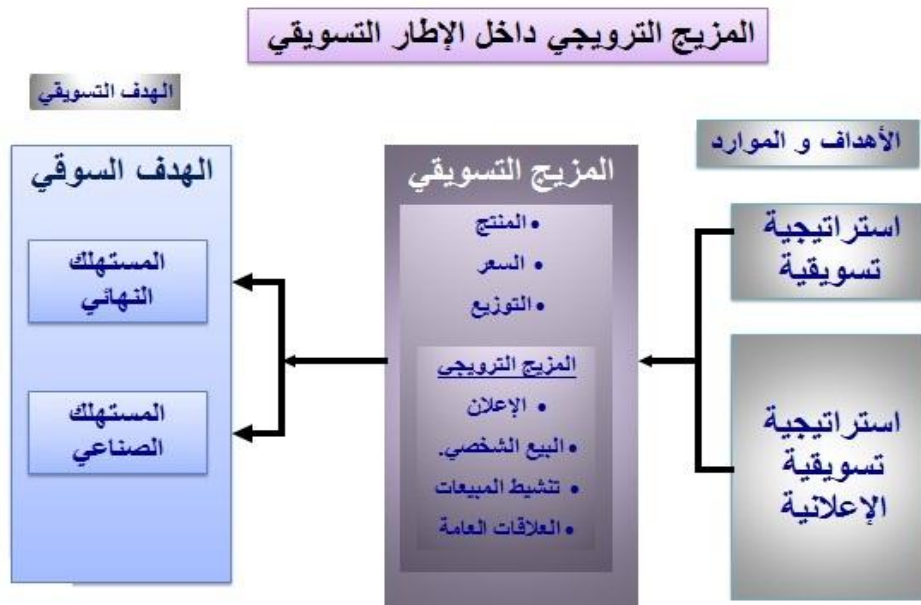
- يعد الترويج العنصر الرابع ضمن استراتيجيات التسويق .
- تعريف الترويج :  
هو التنسيق بين جهود البائع في إقامة منافذ للمعلومات و تسهيل بيع السلعة أو الخدمة أو في قبول فكرة معينة.
- عرفه (كوتلر) على أنه:  
النشاط الذي يتم ضمن أي جهد تسويقي وينطوي على عملية اتصال إقناعي .
- ليس في حد ذاته سوى عملية اتصال بحيث يشتمل على عناصر الاتصال التالية: المرسل، الرسالة، وسيلة، الاتصال، المرسل إليه إلى جانب نتيجة الاتصال في شكل تغذية مرتدة.

### ٢- أهمية الترويج:

- (١) تقديم المعلومات للمستهلك .
- (٢) زيادة الطلب المؤدي لزيادة المبيعات .
- (٣) زيادة قيمة المنتج (بالكشف عن خصائصه وأهميته) .
- (٤) استقرار المبيعات كهدف للاستراتيجية الترويجية .
- (٥) دعم جهود رجال البيع .
- (٦) تحسين صورة المنظمة وعلامتها التجارية وترسيخ صورتها الذهنية.

### ٣- اثر الترويج على عملية الشراء:

- (١) الوصول الى متخذ القرار والتأثير عليه.
- (٢) تطوير الوعي الادراكي لدى المستهلك.
- (٣) اثارة الرغبة في المنتج والاهتمام به.
- (٤) الاقناع وتقليل مخاطر الشراء.
- (٥) دفع المشتري الى اتخاذ قرار الشراء.
- (٦) تشجيع عملية تكرار الشراء.



## ٤. المزيج الترويجي:

- (١) الإعلان " مباشر وغير مباشر "
- (٢) البيع الشخصي "رجال البيع" (القوى البيعية ) " مباشر "
- (٣) تنشيط المبيعات " مباشر "
- (٤) العلاقات العامة والدعاية والنشر ( رعاية المؤتمرات ، دعم المنتخبات ) " غير مباشر "

### (١) الإعلان :

عبارة عن عملية اتصال غير مباشر وغير شخصي لنقل المعلومات للمستهلك عن طريق وسائل خاصة، مقابل أجر معين، مع الإفصاح عن هوية المعلن، استخدمته (إعلان تجاري، اجتماعي..).

### (٢) البيع الشخصي :

يتمثل في الاتصال الشخصي بين رجال البيع والمستهلكين كأفراد وجه لوجه أو باتصال شخصي كالهاتف مثلا.

### (٣) تنشيط المبيعات :

يشمل جميع الأنشطة الترويجية الأخرى المتبقية (عدا الإعلان والبيع الشخصي والنشر والعلاقات العامة) والمستهدفة لإثارة الطلب كالعهدايا والتخفيضات والمعارض وخصم الكمية والخصم النقدي " بيع الاجل "

### (٤) العلاقات العامة والدعاية والنشر :

تهدف لخلق وتشجيع العلاقات القوية والمحافظة عليها من خلال الاحتكاك بالزبائن مستهدفة تكوين رأي عام لصالح المنظمة، يتطلب توفر المعلومات الدقيقة عن المستهلك .

## ثالثا: استراتيجيات الترويج :

### ١- إستراتيجية الدفع :

حيث تركز المنشأة وتوجه جهودها الترويجية على العاملين في المنافذ التوزيعية (وكلاء، تجار جملة، وتدفعهم إلى توجيه الحملات الترويجية إلى تجار التجزئة، الذين يوجهون بدورهم الجهد البيعي تجاه المستهلكين؛ حيث تمنح حسومات كحوافز للعاملين في القنوات التوزيعية، ويقصد بالدفع هنا إشراك المنتج والموزعين في دفع المنتجات ترويجيا من خلال قنوات التوزيع حتى تصل بقوة للمستهلك.

### ٢- إستراتيجية الجذب :

حيث يتم خلق الطلب مباشرة من المستهلك بتركيز الأنشطة الترويجية عليه، مما يدفعه للطلب عليها والضغط على تجار التجزئة الذين يحاولون الضغط إلى تجار الجملة وصولا للمنتج، علما أن هذه الاستراتيجية مألوفة لدى المنتجين والمستهلكين، تجدر الإشارة إلى أن المنشأة يمكن أن تستخدم النوعين معا في آن واحد فيما يعرف باستراتيجية الدفع والجذب.

### ٣- إستراتيجية الضغط :

وتعتمد على تبني الأسلوب العنيف، باعتباره الأسلوب الأمثل لإقناع الأفراد بمنتجاتها وتعريفهم بمزاياها، ويكون هذا الأسلوب مفيد مع شريحة معينة من الزبائن.

### ٤- إستراتيجية الإيحاء (التلميح):

تعتمد على أسلوب الإقناع المبسط القائم على بيان الجوانب الدافعة أو المثبطة في قيمة المنتجات، ويعتمد بالتالي على جذب المستهلكين من خلال لغة الحوار، وجعل قرارهم الشرائي يتخذ عن قناعة تامة.



# المحاضرة التاسعة

## استراتيجيات التوزيع

### ضرورة سماع بداية المحاضرة

### أولاً: التوزيع وأهميته

#### ١. مفهوم التوزيع:

يعرف التوزيع على أنه جريان (تدفق) مادي للسلع من القنوات، أو أنه تلك النشاطات التي تجعل المنتج متوفر للمستهلك متى طلبه وفي المكان الذي يرغب فيه.

#### ٢. أهمية التوزيع:

- الدور التكاملي للتوزيع (مع باقي عناصر المزيج التسويقي) في خدمة الاهداف الإستراتيجية التسويقية؛
- تحديد كيفية الوصول إلى الأسواق المستهدفة؛
- ربط المؤسسة بعملائها؛
- التأثير في الأرباح من خلال خفض التكاليف؛
- استغلال قنوات التوزيع في خدمة أهداف أخرى (استخدام القنوات للإعلان).

### • استراتيجيات التوزيع :

١- قنوات التوزيع . ٢- التخزين . ٣- النقل . ٤- المكان والموقع .

### • النقل يهتم بـ :

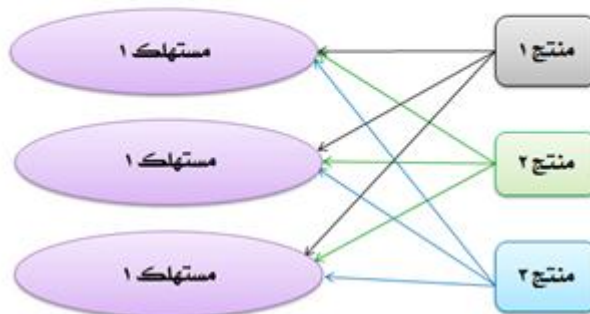
١- التكلفة والسعر . ٢- السلامة والامن . ٣- السرعة . ٤- الموثوقية والاعتمادية .

### ثانياً: الوسطاء وقنوات التوزيع الرئيسية

#### ١. أهمية وجود الوسطاء:

- معظم المنتجين يستخدمون الوسطاء (تجار، وكلاء) لإيصال منتجاتهم للأسواق، لأنه؛
- يساعد من جهة في خفض تكاليف التسويق (نقل، تخزين..) من خلال تقليص عدد محطات (قنوات) التوزيع؛
- لأن الوسطاء يشترون بكميات كبيرة (شراء مهم) يعيدون تجزئتها من جهة أخرى.
- الوسيط يقدم خدماته لكل من المنتج والمستهلك.

### أهمية الوسيط (الحالتا)



## ٢. قنوات التوزيع الرئيسية:

### أ- التوزيع المباشر:

هو الذي يتم مباشرة (من دون وسطاء) ما بين المنتج والمستهلك ويأخذ الشكل:



### ب- التوزيع غير المباشر:

في هذه الحالة يتم إدخال وسطاء للمساعدة في إيصال المنتجات، ويمكن إعطاء ذلك وفق ما يلي:

#### (١) القناة الأولى:

تحتوي على وسيط تجاري واحد هو تاجر التجزئة، ومثالها الجهة التي تشتري مباشرة من المنتج لكبر طلبياتها ثم تباع مباشرة للمستهلك.



#### (٢) القناة الثانية:

تحتوي على وسيطين تجاريين هما تاجر الجملة وتاجر التجزئة، وهي قناة عادة ما يستخدمها المنتجون الكبار، ومثالها ما يتعلق بالمنتجات التموينية والدواء.



#### (٣) القناة الثالثة:

تضم وسيطا وكيلا ووسيطين تجاريين، ويتم استخدامها للوصول إلى أغلب محلات التجزئة وخاصة صغيرة الحجم، كما نجده مثلا في توزيع المنتجات الكهربائية



#### (٤) القناة الرابعة:

تضم وسيطا وكيلا ووسيطا تجاريا، وعادة ما يتم استخدام هذه القناة للوصول إلى التجار كبيرى الحجم.



### ملاحظة:

تجدر الإشارة إلى وجود مستويات وقنوات أخرى للتوزيع تستخدم بحسب جدواها وملاءمتها، علما أنه كلما زادت هذه القنوات كلما أدى ذلك إلى انخفاض الرقابة والسيطرة عليها وإلى زيادة التعقيد في عمليات التوزيع.

## ثالثاً: اعتبارات اختيار القنوات التوزيعية

### ١. الاعتبارات الخاصة بالسوق:

- نوع السوق وخصائصه (استهلاكي أم صناعي) .
- حجم السوق وعدد العملاء (الحاليين والمرقبين)، فكلما زاد العدد كانت الحاجة للوسطاء .
- الموقع الجغرافي (مدى تركيز العملاء وانتشارهم) .
- حجم الطلبات (تؤثر أهمية وحجم الطلبية على عدد الوسطاء في القناة) .
- عادات الشراء وهي جوانب تتعلق بسلوك المستهلك من حيث ميله إلى الشراء من المنتج أو من أحد الوسطاء.

### ٢. الاعتبارات الخاصة بالمنتج:

- قيمة وحدة المنتج (كلما ارتفعت كلما تطلب الأمر تقليص الوسطاء)؛
- قابلية المنتج للتلف (الأسماك الطازجة، الألبان ومشتقاتها تتطلب تقليص دائرة الوسطاء)؛
- حجم ووزن المنتج (كبر الحجم والوزن يؤدي لاستخدام أقصر للقنوات لتقليص تكاليف النقل والتخزين)؛
- الطبيعة الفنية للمنتج (كلما تعقدت كلما أدى ذلك لتقليص الوسطاء)؛
- المنتجات حسب الطلب (طلب مباشر وتسليم مباشر).

### ٣. الاعتبارات الخاصة بالوسطاء:

- الخدمات المقدمة من الوسطاء (تشجع المنظمة على التعامل معهم)؛
- توفر الوسيط الجيد؛
- مواقف الوسطاء تجاه المنتج.

### ٤. الاعتبارات الخاصة بالمؤسسة:

- الموارد المالية؛
- الرغبة في رقابة وقيادة القناة التوزيعية؛

### ٥. الاعتبارات الخاصة بالبيئة:

- خصائص وطبيعة المنافسين؛
- عوامل اقتصادية (الانتعاش يسمح بالتوسع والركود يدفع لخفض التكاليف والتقليص بالتالي)
- عوامل ديمغرافية (مثلاً الأثر المترتب عن زيادة السكان خاصة في ظل زيادة الدخل وما سيسمح به من توسع في القنوات).

## خامساً: خطوات تصميم القناة التوزيعية

- ١- تحديد الحاجات والرغبات المراد خدمتها؛
- ٢- وضع أهداف لقنوات التوزيع؛
- ٣- تحديد عدد الوسطاء ونوعهم وبالتالي نظام التوزيع المعتمد (انتقائي، مكثف..)؛
- ٤- اختيار الوسطاء.

نهاية المحاضرة التاسعة

## المحاضرة العاشرة استراتيجيات التسعير

- تعتبر عمليات اختيار سياسة التسعير السلع والخدمات من أهم المشاكل التي تواجه كل بائع. بسبب تأثير السعر على الأرباح.
- فاعتباراً أن السعر هو أحد العناصر الأساسية في المزيج التسويقي فعلى رجل التسويق إن أراد أن يحقق أكبر ربح ممكن للمؤسسة، أن يأخذ هذا العنصر بعين الاعتبار عند وضع أي استراتيجية تسويقية.

### أولاً: تعريف السعر

- هو القيمة النقدية التي يقدمها الشخص مقابل المنفعة التي يحصل عليها من جراء استهلاك أو استعمال سلعة أو خدمة معينة .
- ترجع أهمية السعر لعدة عناصر أساسية أهمها:
  - (١) العناصر الداخلية في سعر التكلفة .
  - (٢) العناصر الخارجية مثل العرض والطلب ومدى التدخل الحكومي.
- واستناداً إلى اختلاف أشكال المنفعة التي يحصل عليها الشخص من السلعة أو الخدمة يمكن للسعر أن يتخذ عدة أشكال:
  - **سعر** : بالنسبة للسلع المتبادلة .
  - **نفقة** : بالنسبة للمؤسسات التعليمية ( الدراسية ) .
  - **أجرة** : بالنسبة لمكان العيش ( المنزل ) أو مكان العمل ( محل تجاري ) .
  - **فائدة** : النسبة استخدام النقود ( الخدمة المقدمة من البنوك ) .
  - **التسعيرة** : بالنسبة لسيارات الأجرة .
  - **الراتب أو الأجر** : بالنسبة للموظفين .
  - **العمولة** : بالنسبة للأخصائيين للخدمات .

### ثانياً: طرق التسعير

#### ١- الأسلوب التقليدي للتسعير :

يتم من خلال تقدير السعر على أساس مقارنة الإيرادات بالتكاليف الكلية ويعتمد هذا الأسلوب على تقديرات الطلب والتكاليف في ظل افتراض أسعار معينة للسلعة.

## ٢. سياسات السعر الموحد والمتغير :

بما أن هدف كل منتج أو بائع هو تحقيق أكبر ربح ممكن. واعتباراً أن هناك علاقة وثيقة بين سعر البيع و الربح، لذلك كان لسياسة السعر أهمية كبيرة و على هذا الأساس يمكن تقسيم السياسات السعرية إلى:

### (١) سياسة السعر الموحدة :

- تتضمن هذه السياسة تحديد سعر البيع موحد لتجار الجملة، التجزئة والمستهلكين. وتقع مشكلة تحديد السعر الموحد على عاتق المنتج، أو من يعهد إليه بهذه المهمة من الموزعين (مثل منتجات تخضع لسياسة السعر الموحد: الحليب، الخبز...).
- وإذا تعذر على المنتج مراقبة أسعاره في السوق، لا بد له من تمييز إنتاجه عن الإنتاج المنافس بواسطة العلامة التجارية، لذلك يمكن استعمال هذه السياسة بالنسبة للسلع المميزة كالجراند، الكتب والملابس إلى جانب السلع الأخرى التي تحمل علامة تجارية معينة (مثل: جريدة اليوم تباع بنفس السعر في كل مدن السعودية)

### ✓ يهدف المنتج عبر هذه السياسة إلى:

- عدم تمكين الموزعين من بيع الإنتاج إلى المستهلكين بأسعار عالية جداً حتى لا يقل الطلب، أو بأسعار منخفضة حتى لا تقل ثقة العملاء في جودة الإنتاج وبالتالي تنخفض حصة المنتج في السوق من جراء فقدان ثقة العملاء وتوسيع حصة المنافسين في السوق على حساب المنتج.
- يفضل الموزعين هذا النوع من السياسة كونها تؤمن لهم هامش ربح معتدل وتقضي على عنصر المساومة، كما أن السوق الذي يخدمونه لا يخضع لعامل المنافسة السريعة.
- من جهة أخرى يرتاح المستهلك إلى هذه السياسة المتبعة من المنتج نظراً لعدم تخوفه من رفع الأسعار على السلع من مكان إلى آخر ومن جهة أخرى، وكذلك توفر له جهود كبيرة التي بإمكانه بذلها قصد المساومة.

### (٢) سياسة السعر المتغير

- تمتاز هذه السياسة بمرونتها حيث يترك المنتج لكل موزع حرية تحديد أسعار البيع الخاصة به، حيث يكيف كل موزع سعر البيع الذي يناسبه تبعاً لمقدرته البيعية وقدرة العملاء الشرائية ومدى رغبتهم في المساومة وحجم السوق وعدد المنافسين وغيرها من العوامل الأخرى.
- تناسب هذه السياسة منتجي السلع غير المميزة والمنتجون الذين يجهلون طبيعة وحجم السوق الذي يتعاملون فيه.

## ثالثاً: السياسات العملية للتسعير

### ١. سياسة التسعير الرائدة :

- أي وضع سعر مختلف عن السعر السائد في السوق ارتفاعاً أو انخفاضاً ومنها:
- ١) سياسة التسعير المتميزة: يبدأ بالسعر المرتفع ثم ينخفض تدريجياً.
  - ٢) سياسة اختراق السوق: باقل سعر ممكن.

### ٢. سياسات التسعير النفسية :

يقوم على أساس دفع المستهلك الى اتخاذ القرار نتيجة رد الفعل العاطفي وليس على اساس تفكير منطقي ومنها:

- ١) الاسعار الكسرية: يظن المستهلك انها صفقة رابحة (٩٩ بدل ١٠٠).
- ٢) سياسة الاسعار المألوفة: الذي اعتاد عليه المستهلك.
- ٣) الاسعار الرمزية: التي توضع لكي ترضي بعض دوافع المستهلكين، ذلك ان ارتفاع السعر يؤدي الى ارتفاع الطلب.
- ٤) سياسة اسعار المجموعات: حيث تقوم الشركة بتقسيم منتجاتها الى مجموعات كل مجموعة بسعر معين.

## رابعاً: خطوات تحديد السعر

١. تحديد الهدف من التسعير. " البقاء ، تعظيم الارباح ، جذب العملاء ، الجودة ، التميز ، زيادة الحصة السوقية  
زيادة المبيعات ، زيادة العائد من المبيعات ، دعم المركز التنافسي "  
وبالعموم فكلما زاد سعر السلعة او الخدمة كانت اقرب الى الخاصة / التميز.
٢. تقدير احتمالات المستهلك .
٣. دراسة اسعار المستهلكين . " كم سعر سلعهم وماهي مزاياها "
٤. تحديد استراتيجية وسياسات التسعير .
٥. تحديد بدائل الاسعار .
٦. تقدير الطلب . " العلاقة بين السعر والطلب علاقة عكسية "
٧. تقدير التكاليف . " تكلفة ثابتة مثل ايجار المحل او تكلفة متغيرة مثل اجور النقل واسعار المواد الاولية "
٨. تقدير الارباح والخسائر المحتملة .
٩. تحديد سعر المنتج .

## خامساً: استراتيجيات التسعير وردود افعال المنافسين

### استراتيجيات التسعير :

١. تثبيت الاسعار .
٢. تخفيض الاسعار .
٣. رفع الاسعار .

من الضروري ان يقوم رجل التسويق بتحديد ردود افعال المنافسين على السعر المقترح تضاديا لحرب الاسعار، وعموما يمكن الاشارة الى اربعة ردود افعال متوقعة من المنافسين تجاه القرارات الاستراتيجية التسعيرية التي تعتمدها الشركة وهي:

### ردود افعال المنافسين تجاه استراتيجية الاسعار للشركة

استراتيجيات التسعير للشركة			ردود الفعل المنافسين
رفع الاسعار	تخفيض الاسعار	ثبات الاسعار	
لا تتغير	المحافظة على الاسعار القيام بحملات اعلانية متزايدة	المحافظة على الاسعار	١- الاحتفاظ بالاسعار الجارية
زيادة الاسعار	تخفيض الاسعار بنفس النسبة	ثبات الاسعار	٢- محاكاة المنافسين
زيادة او خفض الاسعار زيادة الاعلان ترويج المبيعات تقديم ماركات جديدة	تخفيضات سعرية اعلى من النافسين زيادة الاعلان ترويج المبيعات تقديم ماركات جديدة	زيادات سعرية زيادة الاعلان ترويج المبيعات تقديم ماركات جديدة	٢- تحييد المنافسين; ✓ بقرارات سعرية ✓ بقرارات غير سعرية
وضع اسعار خاصة بشريحة معينة في السوق	وضع اسعار خاصة بشريحة معينة في السوق	وضع اسعار خاصة بشريحة معينة في السوق	٤- تجنب المنافسة

## خامسا: عوامل تحديد سعر البيع

حتى يتسنى لرجل التسويق أن يحدد سعر السلع المناسب يجب عليه أن يأخذ بعين الاعتبار بعض العوامل الأساسية التي تؤثر بصفة مباشرة في سعر البيع و المتمثلة في: تكاليف الإنتاج، أسعار السلع البديلة (المنافسة)، حجم السوق، وأخيرا نوع السلعة وطبيعتها.

### ١. تكاليف الإنتاج:

أجور العمال، التكاليف الإدارية، قيمة الاستهلاك على التجهيزات الرأسمالية. فأي خطأ في التنبؤ بالتكاليف يؤثر ذلك على الأرباح وأي ارتفاع في تقدير التكاليف يؤدي إلى ارتفاع سعر البيع وبالتالي إلى فقدان العملاء.

### ٢. أسعار السلع المنافسة:

يجب أن لا يتعدى سعر البيع للسلع أسعار مثيلتها في السوق (إلا إذا كانت ذات جودة مرتفعة، سلع متميزة ذات علامة تجارية رائجة). وعليه يجب أن يقترب سعر البيع من السعر الذي يحدده أكبر منتج فتتطلب هذه العملية دراية ودراسة مستمرة بأحوال أسعار السلع المنافسة.

### ٣. حجم وطبيعة السوق:

يجب دراسة حجم وطبيعة السوق عند تحديد سعر البيع. ومعرفة مقدار الطلب على السلعة، الأماكن الجغرافية التي يمكن تسويق السلعة فيها، الى جانب ذلك التعرف على مقدار دخل المستهلكين الذين تباع لهم السلعة، الجنس، السلع المنافسة، السلع البديلة... الخ .

- إن التعرف على حجم وطبيعة السوق بالنسبة لرجل التسويق من شأنها إن تجلب نظره حول حالتين أساسيتين:  
(١) **يتغير حجم السوق بتغير سعر البيع:** فكلما انخفض السعر كلما زاد احتمال ارتفاع حجم السوق، أو من جهة أخرى فقدان ثقة العملاء في جودة السلعة؛  
(٢) **كلما ارتفع سعر البيع كلما زاد احتمال انخفاض حجم السوق.** فالمشكلة التي يواجهها رجل التسويق هو تحديد سعر البيع الذي يحقق له أكبر كمية ممكنة من المبيعات وأعلى قيمة للأرباح.

### ٤. نوع وطبيعة السلعة:

إن طبيعة السلعة عامل هام في تحديد سعر البيع ذلك لأن مصاريف النقل والشحن والتخزين تختلف من سلعة إلى أخرى، فنقل المنتوجات الفلاحية من فواكه وخضروات أو تخزينها يتكلف أضعاف نقل وتخزين الخشب ، ذلك كون الأولى يحتاج إلى استعدادات ومعدات من أجهزة تبريد خاصة، أما الثانية فلا تحتاج إلى ذلك.

نهاية المحاضرة العاشرة

## المحاضرة الحادي عشر

### استراتيجيات الاعلان

#### ضرورة سماع المحاضرة

#### اولا: تعريف الاعلان

عرفت جمعية التسويق الامريكية الاعلان: بأنه الوسيلة الغير الشخصية لتقديم البضائع والخدمات والأفكار بواسطة جهة معلومة ومقابل اجر مدفوع من التعريف يمكن ان نستخلص اربعة اركان رئيسية:

#### ١. وسيلة غير شخصية

الاعلان يصل الى الجمهور عبر وسائل اتصال غير شخصية (عدم استخدام الاتصال الشخصي).

#### ٢. تقديم البضائع والخدمات والأفكار:

الاعلان يشمل المنتجات والخدمات والأفكار (ثقافة، سياسة).

#### ٣. جهة معلومة:

ان يتم الاعلان من قبل جهة معروفة (المنظمة التي تملك السلعة او الخدمة) او الوكالات المتخصصة في الاعلان.

٤. مقابل اجر مدفوع: لا يتم عرض او نشر الاعلان عبر وسائل الاتصال المختلفة الا بعد دفع مبالغ نقدية لقاء ذلك النشاط الاعلاني المنفذ.

#### ثانيا: انواع الاعلان

#### ١. اعلانات عن المنتج او الخدمة:

وهي تلك الاعلانات التي تقوم بها الشركة لأغراض تتعلق بمنتجاتها او خدماتها وهذا من اجل:

- تحقيق الطلب على المنتجات.
- زيادة في حجم المبيعات.
- خلق الطلب في ذهنية المستهلك.
- تعزيز مكانة العلامة التجارية لدى الجمهور.
- تحديد المكان الذي يمكن شراء المنتج منه وتوقيت ذلك.

#### ٢. اعلانات عن المنظمة ذاتها:

- وتسعى المنظمة وراء هذا الاعلان إلى خلق صورة ايجابية عنها وعن أنشطتها؛
- تعزيز شهرتها او مكانتها في ذهنية الزبائن؛
- تطوير علاقتها مع الأطراف الأخرى (الموردون، الموزعون، العاملون، المساهمون... الخ)؛
- تدعيم علاقتها مع المجتمع (مثال شركة BP تركز في إعلاناتها على موضوع حماية البيئة حتى تقلل من التأثير السلبي لنشاطاتها الإنتاجية والتي هي أصلا ملوثة للبيئة)؛
- تدعيم صورة منظمة أو دولة معينة (مثل الاعلانات التي تقوم بها بعض الدول لجلب السياح او المستثمرين).

#### مراحل الاعلان الناجح:

١. تحديد الهدف ٢. من هو المستهدف ٣. الميزانية ٤. تصميم وسيلة الاعلان ٥. اختيار وسيلة الاعلان



## ثالثاً: اهداف الاعلان

هي الاتصالات المتخصصة والمنصبة نحو انجاز مهمة معينة تتكامل مع الجمهور المقصود وفي فترة زمنية معينة.

### ١. الإعلان الإخباري:

- إخبار السوق عن منتجات جديدة؛
- إيضاح الاستخدامات الجديدة للمنتج؛
- إخبار السوق عن التغيرات الحاصلة في أسعار المنتج (إعلانات pampers)؛
- توصيف للخدمات المتاحة التي يمكن تقديمها؛
- بناء سمعة ومكانة طيبة للشركة في السوق.

### ٢. الإعلان التنافسي:

- خلق تفضيل لدى المستهلك نحو العلامة التجارية للمنتج المعلن عنه؛
- تغيير إدراكات المستهلك عن المنتج المعلن عنه باتجاه التعامل معه؛
- إقناع المشتري على تحقيق الشراء الآن وليس بوقت آخر.

ويمكن أن يكون بنوعين:

- ١) أسلوب مباشر: الهدف منه تحقيق الفعل الشرائي دون انتظار (إعلانات شركات الاتصال لعروض محدودة)
- ٢) أسلوب غير مباشر: ويركز على المنافع التي يمكن تحقيقها مستقبلاً (إعلانات شركات الطيران)

### ٣. الإعلان التذكيري:

- تذكير المشتري باحتمال حاجته لهذا المنتج في وقت قريب قادم؛
- تذكير المشتري بأماكن بيع المنتج؛
- الحفاظ على مكانة المنتج في قمتها اهتمامات المستهلك (إعلانات شركة كوكا كولا أو بيسي كولا)؛
- إبقاء المنتج في ذاكرة المشتري لفترة التخفيضات في نهاية الموسم.

## رابعاً: اختيار الوسيلة الاعلانية

وسيلة الاعلان هي الاداة التي تستطيع الشركة من خلالها ان تنفذ برنامجها الاعلاني؛ اهميتها كبيرة في ايصال الرسالة المطلوبة الى الجمهور المستهدف.

### المعايير المعتمدة في تحديد وسيلة الاعلان:

- تحديد الاطراف المستهدفة من الاعلان (مثال شباب، مراهقين، شيوخ... الخ)؛
- طبيعة المنتج وخصائصه (مثال مستلزمات التزلج على الثلج، او ملابس نسائية)؛
- الرسالة المطلوب ايصالها الى الجمهور؛
- تكلفة استخدام الوسيلة.

## وسائل وانواع الاعلان:

- الاعلانات المطبوعة: هي الاقدم مثل اعلانات الصحف والمجلات والملصقات... ويمكن تسميتها بالاعلانات غير المباشرة بسبب عدم امكانية تحديد الفرد المستهدف منها بدقة. " مميزاتا تجدها في اماكن كثيرة طائرة، فندق
- الاعلان المباشر: ومنها الكتيبات والمطويات التي ترسل بالبريد لأشخاص بعينهم.
- الاعلانات التجارية: تجدها في الشوارع والمعارض وعلى الحافلات او على الملابس.
- الاعلانات المسموعة: وهي اعلانات الاذاعية والتسويق عبر الهاتف.
- الاعلانات المسموعة المرئية: وهي اعلانات التلفزيون وهي الاكثر انتشاراً الان واعلانات دور السينما.
- الاعلانات على شبكة الانترنت: مسموع / مرئي / تفاعلي.
- الاعلانات على شاشة الهاتف الجوال.

## ١. التلفزيون:

المزايا	العيوب
الوسيلة الاوسع انتشارا ووصولاً الى الجمهور .	كلفت مرتفعة جدا وبخاصة للقنوات الواسعة الانتشار والمرموقة
يمكن ان يكون البث التلفزيوني على مستوى محلي وحدود جغرافية ضيقة او على مستوى دولي عبر الاقمار الاصطناعية	التعدد الكبير في القنوات التلفزيونية قد يحول دون امكانية وصول الاعلان الى الجمهور
التمازج بين الصوت والصورة يزيد من القدرة التأثيرية للاعلان	كثرة الاعلانات وفي ذات الوقت يحدث التشويش الكبير على وصول الاعلان وبالشكل المطلوب الى الجمهور
السرعة الكبيرة في متابعة الحدث	تصميم الاعلان يحتاج الى خبرة وكفاءة ومتخصصين وهذا يضيف صعوبة كبيرة في الحصول عليهم وقد ينعكس ذلك على ضعف الاعلان
يثير الحوار التفاعلي بين افراد العائلة ويعمق ابعاد ومضمون الاعلان في الذاكرة	المرونة في تغيير الاعلان ضعيفة، ففي حالة خطأ في المضمون او الشكل يتطلب اعادة صياغة كاملة للاعلان

## ٢. الصحف :

المزايا	العيوب
تحديد حجم الاعلان من قبل المعلن وبما يتيح له الحرية في كتابة ما يريد في الاعلان	انخفاض واضح في نوعية الاعلان ومحتواه قياسا بالوسائل الاخرى
واسعة الانتشار وتصل الى مناطق مختلفة	عمر الاعلان قصير حيث لا يتجاوز حدود اليوم الواحد في الغالب بالصحف اليومية
يمكن اختيار الصحيفة المناسبة وعلى وفق المنطقة الجغرافية المستهدفة بالاعلان والتي تكون موقع صدور هذه الصحيفة	كثرة الاعلانات في الصحيفة الواحدة قد لا تتيح الفرصة للقارئ في الاطلاع على الاعلان
المرونة الكبيرة في اعادة تصحيح الاعلان وبسرعة	التنوع الكبير والتعدد في الصحف قد لا يتيح الفرصة امام القارئ في الاطلاع على الاعلان لعدم اقتناء تلك الصحيفة

## خامسا: استراتيجيات الاعلان

١. استراتيجيات المحافظة على السوق/ الحقائق: توجه الى السوق الحالي للشركة وتعتمد في رسالتها الاعلانية على مجموعة من الحقائق من صفات ومميزات السلعة لخلق صورة ذهنية عن العلامة.
٢. استراتيجية المحافظة على السوق/ الرمز: توجه الى السوق الحالي للشركة وتعتمد في رسالتها الاعلانية على التصور والتخيل والتأثير في مشاعر الافراد المستهدفين ودفعهم الى التمسك بالعلامة.
٣. استراتيجية تغيير السوق/ الحقائق: وهي التي تقدم حقائق في رسالتها الاعلانية عن منتجات جديدة او استخدامات جديدة او بيان مميزات جديدة او تغيير المعتقدات عن العلامة لسوق جديد او قطاعات جديدة.
٤. استراتيجية تغيير السوق / الرمز: وهي التي تحاول تغيير ظروف السوق وتعتمد على التأثير في مشاعر المستهلك عن طريق التعبير الرمزي سواء عن منتج جديد او زيادة الاهتمام بالعلامة، والتخلص او التقليل من مخاطر شراء او استخدام منتج معين او تغيير الصورة الذهنية عن علامة معينة لدى الافراد المستهدفين.

نهاية المحاضرة الحادية عشر

## المحاضرة الثانية عشر استراتيجيات المبيعات

### أولاً: وظيفة البيع

أحدى أنشطة التسويق وأخرها ويلزم بعدها الرقابة مباشرة

#### تعريف وظيفة البيع

يقصد بوظيفة البيع الأنشطة التي يقوم بها رجال البيع الذين ينظر اليهم باعتبارهم وسطاء بين الشركة و العملاء.

- وهي الأداة التي من خلالها ينفذ كل الخطط " خطط المزيح السلي ، السعري ، الترويجي ، التوزيعي "
- فالبيع يختلف عن التسويق لان التسويق مرحلة او خطة للوصول للبيع .

### ثانياً: مراحل وظيفة البيع

#### ١. دراسة سوق العملاء :

يقوم رجل البيع بدراسة السوق وتحديد المتغيرات التي تؤثر في حجم ونوعية الطلب على المنتج والقيام بالتنبؤ بالطالب في ضوء مختلف الظروف التسويقية.

#### ٢. تحديد استراتيجيات التعامل:

يقوم رجل البيع بتحديد استراتيجيات التعامل مع العملاء الحاليين والجدد في ضوء دراستهم من تلك الاستراتيجيات، حيث نجد :

- استراتيجية التعزيز.
- استراتيجية التعديل.
- استراتيجية التغيير.

#### ٣. تحديد دوافع العملاء على الشراء :

- دوافع غير اقتصادية : تغيير ديكور المنزل ، تغيير سيارة ، ترفيه ...
- دوافع اقتصادية : وهي الحاجة مثل تم بناء منزل فانا بحاجة لشراء مطبخ ...

#### ٤. اجراء المقابلة البيعية وتنفيذ طلبيات الشراء .

#### ٥. متابعة عملية البيع وتقييمها .

### ثالثاً: استراتيجيات قوى البيع

علاقة رجال البيع بالشركة		
البيعات المتوقعة	مستخدمين لدى الشركة	وكلاء المنتج او الموزعين
انخفاض	التخفيض	الاستغناء
ثبات	المحافظة	التعزيز
زيادة	التوسع	الاضافة

## رابعاً: ادارة قوى المبيعات

### ١- تحديد قدرات ومهارات قوى البيع

- القدرة على تحديد حاجات ورغبات الآخرين.
- القدرة على الإقناع والتأثير.
- القدرة على تكوين علاقات اجتماعية.
- القدرة على التقييم الموضوعي.

### ٢- اختيار رجل البيع

- اختيار رجال البيع ذوي خبرة سابقة.
- اختيار رجال البيع ليس لديهم خبرة سابقة.

### ٣- تدريب رجال البيع

### ٤- تحفيز رجال البيع

### ٥- التوجيه والتنسيق

## خامساً: تقييم قوى البيع

١. قياس مستوى الانجاز الفردي
٢. ترتيب مستوى الانجاز لدى قوى البيع

نهاية المحاضرة الثانية عشر

## المحاضرة الثالثة عشر

### الرقابة التسويقية

#### أولاً: مفهوم الرقابة التسويقية

- ✓ هي عملية التأكد من أن النشاطات التسويقية تنفذ حسب ما هو مخطط له.
- ✓ هي عملية مستمرة لاكتشاف وقياس الانحرافات عن النتائج المستهدفة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- ✓ ترجع أهمية رقابة الأنشطة التسويقية الى رغبة الادارة في التأكيد. من أن التنفيذ يسير في الاتجاه الصحيح والمخطط له والقيام بالأعمال التصحيحية الضرورية.
- ✓ ولكي تكون الرقابة صحيحة يجب ان تكون المعلومات من عدة مصادر :
  - مصادر ثانوية التقارير الداخلية السجلات
  - ومصادر ميدانية كاميرا ، تسجيل المكالمات

#### ثانياً: خطوات الرقابة التسويقية

١. تحديد الجوانب التي تتضمنها عملية الرقابة .
٢. وضع معايير نموذجية (**كمية** " كمية المبيعات" و**نوعية** "نوعية التخفيض مثل تخفيض السعر او الجودة" ) .
٣. وضع أسلوب للرقابة يتعلق بتحديد كيفية عمل وتوفير نظام معلومات كفو؛
٤. مقارنة النتائج مع معايير الانجاز(لمعرفة مدى الانجاز والانحرافات)؛
٥. وضع الحلول التصحيحية والتشجيعية للإنجاز.

#### ثالثاً: أنواع الرقابة

تختلف هذه الأنواع تبعاً لاختلاف معيار التقسيم ، ويمكن هنا أن نقدم الأنواع التالية:

##### ١. الرقابة الزمنية :

تقوم على المعيار الزمني، وهنا نميز ما بين الرقابة على الخطة السنوية، وعلى المخطط الأقل من السنة، والمخطط الأطول من السنة، ويكون هدفها التحقق من تحقيق الأهداف التسويقية المسطرة في الوقت المناسب.

##### ٢. الرقابة على الربحية:

وتهدف إلى تحديد ما إذا كانت الشركة تنمي إمكاناتها المالية أم تخسرها، من خلال تحليل ربحية المنتج، العملاء وقنوات التوزيع.

##### ٣. الرقابة على الكفاءة :

تتعلق بمدى ملائمة الأهداف والبرامج والاستراتيجيات لظروف الشركة والبيئة المتغيرة خاصة من خلال تقييم كفاءة الإنفاق وتأثيره على الأداء التسويقي، وهو ما يعني ضرورة أن تغطي مختلف الأنشطة التسويقية؛

##### ٤. الرقابة الاستراتيجية:

تهدف إلى استقصاء وتلمس اتجاه المنظمة نحو تحقيق أهدافها، ومدى تحقق استراتيجيتها، في ظل قيود البيئة والمنافسة، أي أنها تركز على مدى التوافق ما بين قرارات المنظمة وأهدافها والفرص والتهديدات في بيئتها.

نوع الرقابة	المسؤول عنها	الهدف من الرقابة	مجالات الرقابة
الرقابة الزمنية	الادارة العليا وإدارة التسويق	التأكد من تحقيق النتائج المستهدفة في الوقت المناسب	تحليل المبيعات تحليل نصيب الشركة من السوق تحليل التكلفة الى المبيعات التحليل المالي مراقبة الاتجاهات
رقابة الربحية	ادارة التسويق	تحديد ما إذا كانت الشركة تنمي إمكاناتها المالية أو تخسرهما	تحليل ربحية المنتج، المناطق، العملاء، قنوات التوزيع .
الرقابة على الكفاءة	ادارة التسويق والإدارة التنفيذية للمبيعات والإعلان والتوزيع والأبحاث	تقييم كفاءة الإنفاق وتأثيره على النفقات التسويقية	تحليل كفاءة قوى البيع، الاعلان وتنشيط المبيعات والتوزيع ومصاريف الأبحاث والتطوير
الرقابة الإستراتيجية	الادارة العليا وإدارة التسويق	تقدير مدى استغلال الشركة لأفضل الفرص المتاحة في الأسواق والمنتجات والقنوات	معايير الكفاءة التسويقية

نهاية المحاضرة الثالثة عشر

## المحاضرة الرابعة عشر التسويق الدولي / العالمي

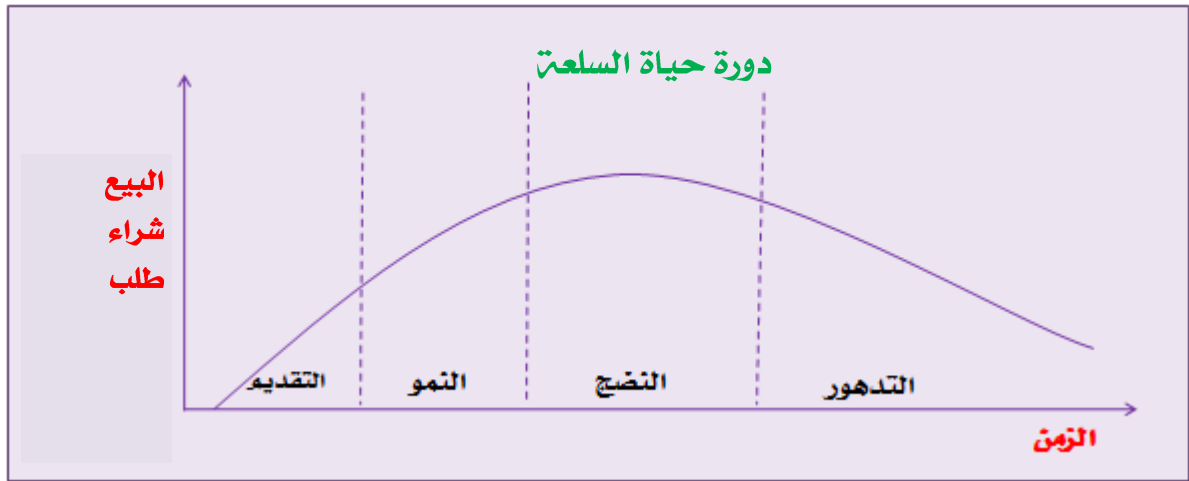
لماذا ؟

كيف ؟

### لماذا التسويق الدولي ؟

✓ الاسباب هي :

- ١) وصول دورة حياة المنتج الى مرحلة النضج أو الانحدار .
- ٢) ثبات الطلب .
- ٣) الربحية .
- ٤) حماية الحصص السوقية .
- ٥) وسيلة ضد المنافسين .



### كيف يتم الدخول للسوق الدولي؟

عن طريق استراتيجيات التسويق الدولي وهي:

١. التصدير الغير مباشر : هو تسويق السلعة بدون أي مسئولية مثل قيام مستثمر بالشراء من داخل السعودية وتكون من مسئولياته شحنها خارج السعودية وبيعها بدون مسئولية على البائع .
٢. التصدير المباشر : هو ان يوجد وكيل للشركة الام مثل شركة عبداللطيف جميل وشركة الجميح .
٣. الاستثمار المشترك : مثل سابك والشركات الاوروبية في بدايته سابك . فسابك ليها الارض والشركات الاوروبية لديها التقنيات .
٤. الترخيص : هي اعطاء الاذن بأن تنتج سلعه عالمية "امريكية" ولكن في السعودية مثل شركة ببسي اعطت شركة الجميح اذن بأن تنتج ببسي كولا في الرياض .
٥. عقود الادارة : مثل فندق انتركونتيننتال تقوم الشركة الام بإدارة الفندق بعد إنجازه من شركة محلية .
٦. الاستثمار المنفرد : عكس عقود الادارة وهو ان تقوم الشركة المحلية بإدارة المشروع بعد ان تقوم الشركة الام بتجهيزه بجميع التقنيات .

نهاية المحاضرة الرابعة عشر (والحمد لله والشكر له )

تم الاستفادة من جميع الاخوات القمر والاخت shyoom جزاهم الله الجنة

لا تنسوننا من صالح دعائكم

اخوكم فهد