

المحاضرة الحادية عشر

•

□ **تعريف المنتج :** مجموعة من المواصفات التي تحقق منافع معينة تشبع حاجات ورغبات المستهلكين، وقد يكون المنتج سلعة أو خدمة أو شخص أو مكان أو فكرة

□ **تعريف خط المنتجات:** مجموعة من المنتجات تربط فيما بينها علاقة معينة وتشبع احتياجات واحدة للمستهلكين وتتشترك في منافذ توزيع واحدة وتقع داخل مستوى سعري واحد وتستخدم أساليب إنتاجية إنتاجها وتصنع من مواد خام متشابهة (مثال: (

□ **تعريف مزيج المنتجات:** هي كافة المنتجات أو خطوط المنتجات التي تقوم المنشأة بإنتاجها وتقديمها

تصنيف السلع والخدمات:

يتم تصنيف أو تقسيم السلع والخدمات طبقاً لغرض الشراء إلى سلع وخدمات استهلاكية، إنتاجية:

أولاً: السلع والخدمات الاستهلاكية: هي تلك المنتجات التي يتم شرائها بغرض الاستهلاك النهائي وليس بغرض البيع

السلع الاستهلاكية:

هناك عدة خصائص تميز السلع الاستهلاكية:

□ الانتشار الجغرافي للمستهلكين: مما يستلزم استخدام طرق توزيع متعددة وطويلة، الترويج لها على نطاق واسع، وتقديم أسعار متوازنة تراعي المستويات المختلفة من

□ الاعتماد على النواحي العاطفية: مما يتطلب اختيار تصاميم وعبوات وألوان مناسبة

□ انخفاض قيمة المشتريات في المرة الواحدة: تحقق هذه السلع هامش ربح قليل ويعتمد المنتجين أو الموزعين على تكرار عدد مرات الشراء لتحقيق الأرب

ستهلاكية:

السلع الميسرة: هي السلع التي يتيسر وجودها للمستهلك في الوقت المناسب والمكان المناسب ويستطيع الحصول عليها بسهولة ولا يبذل مجهوداً للحصول عليها (الخبز ومواد البقالة)

وتنقسم هذه السلع بدورها الى:

■ : وهي السلع التي يعتاد المستهلك شرائها بصفة مستمرة (مواد البقالة)

■ سلع فورية: وهي السلع التي يشتريها المستهلك فور شعوره بالحاجة اليها (المواد الغازية)

■ سلع اضطرارية: وهي السلع التي يشتريها المستهلك في ظروف استثنائية (الأدوية)

■ : هي السلع التي يشتريها المستهلك بعد المقارنة بين البدائل المتاحة أمامه فيما يتعلق بالسعر والخصائص والجودة والضمان (مثال: الأدوات الكهربائية، الأثاث، المفروشات) وتنسم هذه السلع بارتفاع أسعارها مقارنة بالسلع الميسرة وكذلك يقلل عدد مرات شرائها، وتحتاج مساحات واسعة لتخزينها وضرورة وجود منافذ للتوزيع في المراكز التجارية التي يرتادها المستهلك

- : وهي سلع ذات خصائص معينة ويبذل للمستهلك الوقت والجهد والمال للحصول عليها وعادة ما يبحث عن ماركات معينة لها (السيارات، المجوهرات) ويتكرر شراء المستهلك لها كل فترة طويلة قد تمتد لسنوات ويتم عادة توزيعها عن طريق وكلاء حصريين أو موزعين وحيدين

الخدمات الاستهلاكية:

هناك عدة خصائص تميز الخدمات:

- غير ملموسة: إمكانية رؤيتها أو لمسها قبل الشراء (الخدمات المصرفية، خدمات الطيران، خدمات البنوك، الخ)
- القابلية للتخزين: عدم الاستفادة من نشاط الخدمة يؤدي (المقعد الخالي في الطائرة، الغرفة الخالية في الفندق)
- تزامن الاستهلاك مع : يتم استهلاك الخدمة في وقت إنتاجها (يحصل على المستهلك الخدمة الفندقية وقت تقديمها لها)
- : يمكن أن يختلف مستوى جودة الخدمة في كل مرة يتم تقديمها بسبب اعتمادها على العنصر البشري بشكل أساسي

ثانياً: السلع والخدمات الإنتاجية:

الإنتاجية: هي السلع التي يشتريها المنتجون لاستخدامها في إنتاج سلع أخرى

هناك عدة تصنيفات للسلع الإنتاجية:

- السلع الرأسمالية: هي والمعدات التي تستخدمها المنشأة في عملية (آلات الطباعة، المولدات الكهربائية) وتتسم بارتفاع أسعارها واستخدامها لفترات طويلة

□ الإنتاجية: هي المواد التي تظهر في تكوين المنتج النهائي

□ مهمات التشغيل: تستخدم لتسهيل القيام بعمليات ولكنها لا تصبح جزءاً من المنتج النهائي (الدفاتر، الأقلام، الزيوت، مواد اللحام،...الخ)

الإنتاجية:

هي خدمات غير ملموسة تستخدمها المنشآت الصناعية والإنتاجية والمؤسسات التجارية (خدمات التمويل والأمن والحراسة والخدمات القانونية وخدمات بحوث التسويق)