

الفصل ١٣ الاتجاهات النفسية للأفراد واثرها على سلوكهم الشرائى والاستهلاكى

- الموضوع مهم واساسى لان من يملك الاتجاهات الايجابيه تجاه أي منتج او محل او ماركة غالباً يكون هناك سلوك شرائى ايجابى والعكس صحيح عندما يكون الاتجاه سلبى ...
- سلوكنا الشرائى يعتمد على طريقه فهمنا لاتخاذ القرار الشرائى وايضا يعتمد على العوامل المؤثره على السلوك الشرائى سوا كانت داخلية او خارجية
- هذا العلم يدرس فى جانبين اساسين هم علم النفس وعلم الاجتماع

تعريف الاتجاهات النفسية

التعريف الاول

الاتجاه النفسى هو الشعور الذى ينتاب الفرد تجاه شي ما سوا كان الشعور ايجابيا ام سلبيا طيبا او سيئا لصالح الشى او ضده وقد يكون الاتجاه محايد خاصه للماركات التى لم يسبق تجربتها ولم نسمع ثناء تجاهها ولكن المحايد يكون قليل وليس بكثرة الاتجاه السلبى والايجابى

التعريف الثانى

هي استعدادات وميول طبيعیه لدى الفرد للاستجابيه بطريقه سلبيه او ايجابيه لشي ما او لمجموعه لاشيئا بصوره منتظمه وتنشأ الاستعدادات والميول عند الفرد نتيجة التعلم الجديد فى هذا التعريف هو التعلم

- وله دور كبير جدا فى تشكيل الاتجاهات النفسية
- العلاقة القويه بين نظريات التعلم وتكوين الاتجاهات النفسية

التعريف الثالث

يعتمد الاتجاه النفسى العام للفرد تجاه شي ما محدد ويعتمد على

- ١- عدد المعتقدات التى يحملها الفرد عن الجوانب المختلفه لذلك الشى
- ٢- قوه كل من هذه المعتقدات
- ٣- تقييم الفرد لكل من هذه المعتقدات ويمكن تعريف الاعتقاد بانه الاحتمال الذى يعطيه الفرد لصحة معلومات معينه

هذا التعريف يؤكد ان الاتجاه النفسى يعتمد على الاعتقاد وليس فقط الميول

الاتجاه النفسي هو نوع من الميول والتفضيلات والتوجهه والاعتقاد تجاه شي معين

العناصر المكونه للاتجاهات النفسيه

(العنصر الاداركي) يشمل جانب المعرفه وهو جانب المعلومات في الاتجاهات النفسيه والمعتقدات التي تتكون لدى المستهلك

(العنصر الوجداني) هنا يتكلم عن جانب الشعور والحسي وعنصر التقييم تجاه شي معين

(العنصر الاعترامي) يعكس النزعه السلوكيه لدى المستهلك ونيته للشراء وهو مرتبط بالجانب السلوكي

- وهو العنصر الذي يتميز بامكانيه رؤيته وملاحظته
- والاتجاهات النفسيه من الصعب رؤيتها ولايمكن معرفتها ماعاد العنصر الاعترامي
- ويميز الاتجاهات النفسيه انها قابله للتعلم وهذا يتيح للشركات انها تستفيد من هذه الخاصيه اننا نحاول ان نزرع في عملائنا الاتجاهات الايجابيه ونوجد الاتجاه الايجابي
- وايضا نغير الاتجاه فهو قابل للتعلم وقابل للتغير
- ويميزالاتجاهات انها صعبه التغير مع امكانيه التغير فهو شي غيرمستحيل ولكنه غير سهل بحاجه لجهد واستراتيجيات عاليه حتى ننجح في التغير
- وفي الغالب الاعم الاتجاه الايجابي يتبعه سلوك ايجابي ماعاد بعض الاستثناءات
- قد يكون هناك عمليات شراء احيانا حتى وان لم نملك اتجاه ايجابي تجاه سلعه معينه بسبب ظرف طارئ او عرض مغري

كيف تتكون وتتطور الاتجاهات النفسيه

تأثير العائله لها دور كبير جدا خاصه في سن مبكره سوا من خلال التوجيه او القدوه او التربيه او الخبره او التعود او المعايشه الاسره لها دور كبير جدا في تشكيل اتجاهاتنا وهي من اهم المصادر لان جزء من هذه الاتجاهات يعتمد على القيم والتقاليد والعادات

الجماعات التي ينتمي اليها المستهلك

الاصحاب الزملاء الاشخاص الذين نكون دائما بالقرب منهم كل هولاء يؤثرون على اتجاهات وتكوين مشاعر سلبيه او ايجابيه تجاه شي معين

الشخصيات ذات التأثير الاجتماعي القوي

هم قادة الرأي والنجوم والاشخاص الذين لهم اعجاب او مكانه في داخلنا قد يكونوا مشاهير او لاعبين او نجوم فن وغيرها فظهورهم في الاعلانات يؤثر في ميولنا وقناعتنا

الخبره السابقه والمعلومات المتوفره لدى الفرد

خبرتنا السابقه مع منتجات او محلات نتيجه لخبرتنا السابقه سيكون هناك تأثير قوي لهذي التجربه سوا بلايجاب او السلبي بكل تاكيد التجربه ستعزز الميول او تغيره او تخلق ميول جديد والمعلومات التي ناخذها من اشخاص او نقرأها من النت او مصادر اخرى كلها تساعد في تحقيق اتجاه سلبي او ايجابي تجاه شي ما

الخصائص الشخصيه للفرد

هنا نتكلم عن خصائص الشخص نفسه وصفاته النفسيه عندما يكون شخص يحب التجديد او مغامر او انعزالي او منفتح او خجول كلها تؤثر في تكوين الميول والاتجاه وقوته

كيف يمكن ان تقاس الاتجاهات النفسيه

- 1- الملاحظه وهي ان نلاحظ الاخرين الجانب السلوكي لهم لاننا لانستطيع ان ندركه مابداخل الانسان ولكن نستطيع الادارك من جانبه السلوكي وهذي الطريقه مكلفه جدا تحتاج لجهد واشخاص ووقت ومحدوه التطبيق لايتم استخدامها بشكل كبير
- 2- الدراسات النوعيه التي تقوم على المقابلات الخاصه والمجموعات الصغيره الذين ممكن ان نتحاور معهم ويكون هناك حوار ونقاش وايضا هو محدود التطبيق ومكلف ويحتاج خبرات
- 3- الجانب الاكثر استخدام هو القياس بواسطه الاستقصاءات والاستمارات هذه عباره عن مجموعه من الاسئله توجهه للعملاء محاوله لقياس ميولهم وتفضيلاتهم تجاه علامه او ماركه معينه ومدى اهميتها والقناعه فيها هي اكثر الطرق استخداما لانها سهله التحليل دقيقه النتائج وهي اقل تكلفه ويمكن فيها قياس نوايا الشراء وايضا معرفه السلوك الشرائي للمستهلك وعادة يكون سلوك تم في الماضي

استخدام الاتجاهات النفسيه في التسويق

- 1- تحديد قطاعات السوق المهمته بمنافع معينه للمنتج
- 2- تطوير المنتجات الجديده بما يتفق مع الاتجاهات النفسيه المتغيره
- 3- اعداد الاستراتيجيات الترويجيه المناسبه فيما يخص المنتج وصفته وخواصه وتصميم المكان وطريقه الاعلان .. كلها لها تأثير في تكوين الاتجاهات النفسيه

مجهود شخصي حنان آل حيان // دافوره هانم