

## فصل ٧ / تأثير الأسرة على سلوك المستهلك :

**تعريف الأسرة ..** هي مجموعة من الأفراد تربطهم علاقة الدم أو الزواج ويعيشون في نفس المسكن .

### أنواع الأسرة :

١. الأسرة النووية .. الأب والأم فقط أو الأب والأم والأولاد يعيشون في نفس المسكن .
٢. الأسرة الممتدة .. تشمل الأسرة النووية بالإضافة لبعض الأقارب كالأجداد أو الأعمام أو الخ ..
٣. الوحدة المعيشية .. تتكون من أفراد يعيشون تحت سقف واحد سواء كانوا أقارب أم غير أقارب فقد تشمل بالإضافة للأسرة النووية بعض العاملين في المنزل من الخدم والحرس .

### وظائف الأسرة :

١. توفير الدعم المادي والاجتماعي لأبنائها .
٢. إمداد الأولاد بالدعم المعنوي .
٣. اختيار الأسلوب المعيشي الملائم لأفراد الأسرة .
٤. تهيئة فرص التطبيع الاجتماعي للأولاد .. بتعليمهم مبادئ السلوك الاجتماعي .
٥. تهيئة فرص التطبيع الاستهلاكي للأولاد .. حتى يتعلمون المهارات الشرائية والاستهلاكية وينمون قدرتهم علي الحكم علي المنتجات المختلفة .

### اتخاذ القرارات الشرائية داخل الأسرة :

ليس من الضروري في كل الحالات أن يكون الشخص الذي اتخذ قرار الشراء هو نفسه الشخص الذي يتولي الشراء أو الشخص الذي يستهلك السلعة .

### الإدوار الأسرية في عملية اتخاذ القرار الشرائي :

١. اتخاذ القرار .
٢. الرقابة علي المعلومات .
٣. التأثير في القرار .
٤. القيام بالشراء .
٥. إعداد السلعة للاستهلاك .
٦. استخدام السلعة .
٧. إجراء الصيانة لها .
٨. التخلص منها .

قرارات يغلب على اتخاذها الزوج .. شراء سيارة وقرارات الادخار والاستثمار .

قرارات تغلب على اتخاذها الزوجة .. شراء ملابسها وملابس الأطفال وطعام الأسرة .

قرارات مشتركة .. قرار قضاء عطلة بالخارج وشراء الأجهزة المنزلية المعمرة .

### قرارات فردية .. وتعتمد على عدة عوامل منها :

١. نوع المنتج محل الشراء ... فمثلاً عند شراء سيارة فتأثير الزوج أكبر من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالأنواع الجديدة والنواحي الفنية .
٢. فلسفة الأسرة حول دور كل من الزوجين في اتخاذ القرار ... عادةً ما تميل الأسر إلي التشاور والتساوي في توزيع قرارات الشراء وذلك تبعاً لعدة عوامل منها :
  - المستوي التعليمي لكل من الزوجين .
  - طبيعة القيم التي تربي عليها الزوجان .
  - العقيدة الدينية للأسرة .
٣. المرحلة التي تمر بها عملية الشراء ... ( التعرف علي المشكلة – البحث عن المعلومات – اتخاذ القرار النهائي ) .

٤. عمل الزوجة ... دخول المرأة لمجالات العمل وازدياد دخلها أدى إلي زيادة مساهمتها في عملية اتخاذ قرارات الشراء .
٥. التغير في الأساليب المعيشية للأسر ... زيادة الدخل تؤدي إلي ازدياد البذخ والإسراف في الكماليات .

**التأثير النسبي للأولاد في عملية اتخاذ قرار الشراء :** عادتاً ما يبدأ تأثير الطفل في قرار الشراء منذ اللحظة التي يتعلم فيها الكلام ويزداد تأثير البنات علي الأمهات في قرار الشراء في سن البلوغ .

### **دورة حياة الأسرة :**

يهتم مدير التسويق بالمراحل التي تمر بها الأسرة خلال دورة حياتها لما لها من تأثير مباشر وقوي علي سلوكها الشرائي والاستهلاكي خلال تلك المراحل . ولكي تنجح أي خطة تسويقية في تحقيق أهدافها لابد أن تكون مبنية علي فهم كامل لطبيعة وخصائص واحتياجات السوق المستهدف في كل مرحلة من تلك المراحل وهي :

١. العزوبة .

٢. الزواج الحديث .

٣. العيش الكامل . وهو : - الزوجين وأول طفل .

- عمر أصغر طفل ٦ أعوام علي الأقل . - الأولاد يصلون للتعليم الجامعي .

٤. العيش الخالي . وهو :

- ينتقل الأولاد إلي مساكن أخرى مع استمرار عمل الوالدين .

- يصل الوالدين إلي سن التقاعد .

٥. الزوج الباقي علي قيد الحياة . وفاة النصف الآخر .

**مجهود شخصي // حنان // دافوره هانم**