

الفصل الحادي عشر :

السلع والخدمات

سلع التسوق:

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

السلع الخاصة:

وهي سلع ذات خصائص معينة ويبدل المستهلك 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 :** عدم امكانية رؤيتها أو لمسها قبل الشراء **(الخدمات المصرفية، خدمات الطيران، خدمات البنوك، الخ)**
- **عدم القابلية للتخزين :** عدم الاستفادة من نشاط الخدمة يؤدي الى حدوث خسائر **(المقعد الخالي في الطائرة، الغرفة الخالية في الفندق)**
- **تزامن الاستهلاك مع الانتاج :** يتم استهلاك الخدمة في وقت انتاجها **(يحصل المستخدم على الخدمة الفندقية وقت تقديمها له)** وهو ما يمكن التعبير عنه بسرعة هلاك الخدمة
- **الارتباط بمقدم الخدمة :** حيث أن الخدمة جهد بشري يقدم للغير، ولذا فهي ترتبط بشخصية مقدم الخدمة.
- **تباين مستوى الأداء :** تباين وتنوع واختلاف مستوى الخدمة من مقدم خدمة إلى آخر، بل ومن وقت إلى آخر لنفس مقدم الخدمة.

ثانياً: السلع والخدمات الانتاجية

السلع الانتاجية: هي السلع التي يشتريها المنتجون لاستخدامها في انتاج سلع أخرى

هناك عدة تصنيفات للسلع الانتاجية:

- **السلع الرأسمالية:** هي الآلات والمعدات التي تستخدمها المنشأة في عملية الانتاج **(الماكينات، المعدات الثقيلة، المولدات الكهربائية)** وتتسم بارتفاع أسعارها واستخدامها لفترات طويلة وتعرض لمخاطر التقادم التكنولوجي
- **المواد الانتاجية:** هي المواد التي تظهر في تكوين المنتج النهائي وتتضمن المواد الخام والمواد نصف المصنعة والأجزاء
- **مهمات التشغيل:** تستخدم لتسهيل القيام بعمليات الانتاج ولكنها لا تصبح جزءاً من المنتج النهائي **(الدفاتر، الأقلام، الزيوت، مواد اللحام،...الخ)**

الخدمات الانتاجية:

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