

المحاضرة المسجلة ١١ : سلوك المستهلك.

عاده أحيانا ننظر للعميل على انه صندوق اسود ونقول انه هذا الصندوق الأسود يقوم بعمل تصرفات او سلوكيات معينة يختار منتجات ومحللات معينة وماركات بكميات معينة وبأوقات معينة وهذا يقوم به العميل بشكل يومي هذه القرارات عاده إذا أردنا ان نفسرها او نتوقعها او نأثر عليها نحتاج ان نفهم صندوق الأسود ايش الماركات الي شراها العميل في الماضي او المستقبل والخ. كل هذه الأسئلة سواء متعلقة بالماضي او المستقبل كل هذه الأشياء إذا أردنا ان نعرفها نفهم هذا الصندوق الأسود او نؤثر عليها نفسرها بالماضي نتوقعها بالمستقبل نؤثر عليها يعني نخليه يشتري من محلنا من ماركتنا يشتري الان وليس مستقبلا.

إحنا نحتاج شغلتنين أساسيتين لفهم الصندوق الأسود):

نحتاج ان نعرف خطوات القرار الشرائي من الشعور بالحاجة - البحث عن المعلومات - عملية التقييم - عملية الاختيار - تقييم ما بعد الشراء - التخلص من المنتج.

العوامل المؤثرة على القرار الشرائي:

هناك بالنسبة للعميل عدنا مجموعة من العوامل التي تؤثر على قراره الشرائي ويقسم هذه العوامل الى نوعين:

(عوامل داخلية - عوامل خارجية) العوامل الداخلية داخل العميل مثل: القيم والشخصية والدوافع.

العوامل الخارجية خارج العميل مثل: ثقافة المجتمع الطبقات الاجتماعية الاسرة الجماعات المرجعية والخ.

تأثير ثقافة المجتمع على سلوك المستهلك: هذا التأثير على أساس نفهم هذا السلوك كيف يتم وقراراته الشرائية للعميل كيف تتم وأيضا هو أحد العوامل المؤثرة الخارجية لخارج المستهلك.

ماذا نقصد بثقافة المجتمع: مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والمعتقدات السائدة في مجتمع ما وكذلك الناتج المادي الذي يعكسها وابت رموز أخرى ذات معنى تساعد افراد المجتمع على التفاهم مع بعضهم وتفسر وتقيم تصرفاتهم داخل المجتمع.

الثقافة لها جانبين لها صورتين لها وجهتين: جهة تجريدية - نظرية - معرفية مثل المبادئ والقيم والمفاهيم الدين والأخلاق.

جانب مادي: محسوس ويمكن الشعور به مثل اللبس طريقه تصميم المدينة الاكل المسكن يمكن احساسه ورؤيته.

الخصائص العامة للثقافة:

*تعلم الفرد لثقافة مجتمعة: نقول دائما الثقافة الحقيقية ليست شغله انت مفطور أيها الانسان وانما انت تتعلمها من البيئة المحيطة بك هذا التعلم له ٣ اشكال رسمي - غير رسمي - فني

الرسمي: تعلم الثقافة من خلال المعرفة والتربية والتوجيهات والإرشاد الي نتلقاه في بداية حياتنا من خلال الام والأب والاخ والاخت والأقارب الي يعلمونا الصح نقصد بالرسمي شيء مقصود اشخاص ليه سميناه رسمي؟ لأنه يتم من خلال اشخاص ويحذرننا من تصرفات خاطئة والخ.

الغير رسمي: يتم من خلال المشاهدة والملاحظة وبالتالي اتعلم الشيء الصح والخطأ والشي المناسب او الغير مناسب نتعلم الكلمات المناسبة في التعازي التهنة والمناسبات السعيدة والخ ومن خلال ردود الفعل.

الفني: من خلال جهات فنية التي يحصل في المعاهد والكليات والدروس وبيوت التعليم وهي جزء من ثقافة هي جزء من عادات وتقاليد موجودة عندنا بالمجتمع انا جالس اتعلمها بشكل رسمي وفني من جهة اتعلم من خلالها.

توارث الثقافة عبر الأجيال: عاده يتم توريث الثقافة كيف يتم توريث الثقافة؟ ليست هي جزء مادي نورثه التوريث يقصد فيه كل جيل يحرص على نقل قيمه ومبادئه وأخلاقيات وعادات وتقاليد المجتمع للجيل الي بعده وبالتالي الأجداد يحاولون ينقلون هذه التقاليد ويحافظون عليها ويعززونها في أبنائهم والخ. لما نلاحظ على مستوى الأجيال سنجد كأنه كل جيل يحاول ان ينقل ويعلم ويعزز هذه الثقافة وهذه القيم والعادات والمبادئ والتقاليد في مجتمعة وبالتالي يكون محافظة اعتزاز التزام كأننا نلاحظ شيء يتوارث ينتقل من جيل الي جيل الي جيل قد ينتقل بطريقة فيها تحسين تعديل نوع من المرونة لكن في نوع من النقل كل جيل يحاول يعزز يربي يثبت هذه القيم والمبادئ والتقاليد واللغة والعقيدة في الجيل الي يأتي بعده.

تتميز الثقافة بالثبات والاستمرار ولكنها تتغير في الاجل الطويل: من أهم خصائص الثقافة الثقافة ليست من الموضوعات التي تتغير بشكل سريع ولا تتوقع انو اليوم الثقافة او الأسبوع الجاي ثقافة قيمه او عاده تغيرت ١٨٠ درجه لا عادة ثقافة المجتمع العادات والقيم والتقاليد تعيش لفترة طويلة تعيش أجيال واجيال واجيال لكن أيضا مع انها تتميز بالثبات والاستمرار والاستقرار لكنها أيضا هي قابلة لعملية التغيير والتعديل لكنها تأخذ وقت طويل وهذا التغيير يكون بشكل تدريجي وبطيء ولكنه أيضا يتغير عاده الثقافة تتميز بالاستمرار والثبات لكن أيضا قابلة لعملية التغيير وتأخذ وقت من الزمن .

مع هذا العصر عصر الانفتاح أصبحت سرعه التغيير أكثر حقيقة عاده الثقافات الان تواجه تحدي كبيرا جدا لان كل مجتمع انفتح بمجتمع اخر بفضل وسائل الاعلام الانتقال وسهولة الانتقال والسفر واتاحه فرصه اللقاء والزيارات والمعرفة وروية ما عند الاخرين التواجد هذه الأشياء جعلت كل مجتمع أحيانا يسهل انه يتعرض لحملة من المجتمعات الأخرى ويتخلص من القيم والعادات من هذا المجتمع ويتبنى ويكتسب عادات جديدة قد لا تكون موجودة سابقا في هذا المجتمع تطور الحضارة التكنولوجيا الاعلام ساعد بشكل كبير جدا في زياده سرعه وانتشار الثقافة .

الثقافة وسيلة لتحقيق الاشباع الاجتماعي للأفراد: ان الافراد الموجودين في مجتمع معين هم يتبنون ثقافة معينة قيمه معينة مبدأ معين او عاده او سلوك معين مدام هذا العادة والقيم والسلوك تشبع احتياج معين عاده احنا نقول الثقافة تحقق اشباع اجتماعي يعني تخليني أكثر قبول عندي صداقات وعلاقات ومعرفة واسر وقييلة مجتمع انتماء هذه الأشياء تحققها لي الثقافة فانا ملتزم بلبس الثوب والشماع والعقال لأنني لو لبست غير هذا الثوب ممكن ان أكون بنظر المجتمع متمرد او غريب ما انتمى لهذه الدولة او المدينة فلبس هذا الثوب يحقلي هذا الاجتماع يخليني جزء من هذا المجتمع واشعر بالقبول ويخليني اني أكون صداقات في هذا المجتمع .

فمتى ما فقدت الثقافة والقيم والمبادئ تأثيرها وتحقيقها لإشباع الاجتماعي متى ما سهل التخلص منها او عدم التزامها عاده كل ما كانت الثقافة مرتبطة بدين وعقيدة المجتمع هنا يصعب تغيير هذا السلوك او الثقافة كل ما كانت الثقافة تقوم على عادات وتقاليد كل ما كان يسهل التخلص منها او التغيير.

تأثير سلوك المستهلك بثقافة مجتمعهم:

- تحديد الفلسفة الاستهلاكية للمجتمع: ثقافة المجتمع تؤثر على فلسفة الاستهلاكية للمجتمع ايش يقصد به: فلسفة الاستهلاك تختلف تبني بناء على الثقافة والقيم والدين الي موجود في هذا المجتمع أصلا النظرية للاستهلاك تبني ويحددها موضوع ثقافة المجتمع. الحضارة تحدد النظرة للاستهلاك – الدين يحدد الاستهلاك. فيقول مثلا المجتمع الغربي: الاستهلاك هو غاية وهدف وهو جزء من المتعة يعيشون ليأكلون. ننظر للإسلام: مطلب كوسيلة لتحقيق اهداف وعماراة وليس هدف من يصنعها قيم وعقيدة الإسلام بالنسبة لي انا.

- تحديد نوعية المنتجات المسموح ببيعها داخل المجتمع: اكيد عادات والدين والتقاليد المجتمع ستحدد شنو المنتجات المسموح او الي غير مسموحه ببيعها وبالتالي بكل مجتمع وثقافة سنجد منتجات يسمح ببيعها ومنتجان لا يسمح ببيعها لأنها تتعارض مع قيم ودين هذا الثقافة والمجتمع.
- التأثير في عملية اتخاذ القرار الشرائي: تتأثر في قيم وعادات ودين المجتمع في بعض المجتمعات المرأة لها دور كبير جدا طبيعة العلاقة وطريقة التواصل يحددها المجتمع أحيانا ثقافة المجتمع تركز على جوانب وخصائص وصفات معينة قد نجد مجتمع يركز على الخدمة والسعر ويهتم بالجودة.

انتهت المحاضرة ..

