

تعديل على المحاضرة المسجلة الاولى :

سؤال مهم واساسي ايش اهميه دراسة هذه المادة؟ ليه احنا سندرسها وايش دورها وايش اهميتها..

المستهلك أول قضية نحتاج نفهمها ايش نقصد بالمستهلك مين المستهلك الي نتكلم عنه ووش تعريفة وهل هم انواع واشكال وهل هناك فيه مستهلك وفيه غير مستهلك؟ اول قضية نحتاج نفهمها لما نسمع او نسمع كلمة المستهلك قد تسمع كلمة المستهلك وأحياناً تسمع كلمة العميل وأحياناً تسمع كلمة المشتري وهناك خاصة بعض الكتب القديمة كانوا يستخدمون كلمة المشتري هل هناك فرق بين مصطلح وكلمة المستهلك وبين مصطلح وكلمة عميل وبين مصطلح وكلمة المشتري **هل هناك فرق بينهم ولا هم كلهم المقصود شخص واحد ومفهوم واحد؟** حقيقة عندما يستخدمون بشكل متباين احياناً يرمزون ويتم استخدامهم لمعنى واحد وبالتالي يوم اتكلم انا ادرس سلوك مستهلك او سلوك عميل او مشتري في غير المجال الأكاديمي في لغتنا الدارجة في سواليفنا في حديثنا حتى احياناً في منظماتنا وفي شركاتنا لما نستخدم هذا المصطلح في غالباً الاحيان يكون المقصود شخص واحد . المستهلك والعمل والمشتري يعبرون عن المستهلك الذي يطمح انو يشتري المنتج ويستخدم المنتج

لكن لما ندخل في عملية الاكاديمية والتعليم الاكاديمي والجو الاكاديمي لا هناك في فروق بين العميل والمستهلك والمشتري **وماهي هذه الفروق :** الفرق الاساسي لما نستخدم كلمة المستهلك في غالب الاحيان المستهلك الذي يقصد هو الذي يقوم بعملية استهلاك المنتج او السلعة فهو الشخص او الفرد الذي من المتوقع ان يستهلك هذا المنتج او السلع بالتالي هو يقوم باستهلاك هذا المنتج فأحياناً في داخل الاسرة او في المجتمع او في قراراتنا الشرائية نقوم بشراء منتجات نحنو نقوم بعملية الشراء ولكن لسنا نحنو نقوم بعملية الاستهلاك فيمكن ان اشترى منتج معين ويستهلكه شخص اخر من افراد الاسرة يمكن يشتري منتج والذين يستهلكونه ابني او يستهلكه طفلي او يستهلكه والدي او يستهلكه زوجتي او احد افراد الاسرة فالتالي انا الذي قمت بعملية الشراء ولكن الشخص الي استهلك واستخدم واخذ السلعة واصبحت ملكه شخص اخر قد يكون احد افراد الاسرة او شخص اخر او ممكن احياناً يكون العامل او السائق هو من يقوم بعملية الشراء ولكن الاستهلاك شخص اخر بعيد عن هذا الشيء او في داخل المنظمة ايضاً ممكن ان يكون قسم من المشتريات هو الذي يقوم بعملية الشراء ولكن الاستهلاك من اقسام اخرى.

فهنا نفرق بين المستهلك وبين المشتري **المشتري هنا نقصد به :** هو الذي يقوم بعملية الشراء والحصول على المنتج واتمام عملية البيع وعلمية الدفع فهو يأخذ المبلغ ويذهب الى محل والى المعرض والى شركه والى الشوق ويحصل على المنتج ويقوم بعملية الدفع سواء كاش او بكرديك يعني بطاقة لكن هو الذي يقوم بعملية الشراء العميل عادة لا نطلق كلمة العميل الى على المشتري المتكرر شرائه بمعنى عندي المشتري لا نسميه عميل الا لما يتم عملية شرائه بشكل متكرر ففي كل مرة يحتاج المنتج يذهب الى نفس المنتج ويشتري من نفس المحل ويتناول نفس الماركة هذا الانسان هو عميل وليس مشتري بمعنى الذي يكرر عملية الشراء في كل مرة يحتاج فيها المنتج يشتري نفس المنتج او نفس المحل او الماركة اذا احتجت شامبو ساشترى في كل مرة نفس العلامة اذا احتجت معجون اسنان ساشترى نفس العلامة واذا احتجت لبن ساشترى نفس العلامة وهكذا هنا انا عميل لهذا المنتج او لهذا المحل او لهذه الماركة.

ايش نقصد بالفرق بين المستهلك الفردي والمستهلك التنظيمي :

المستهلك الفردي و**احياناً نسميه** ايضاً **بمستهلك نهائي** وسأقللكم ليه نسميه احياناً **بمستهلك نهائي** فالتعريف الي امامكم يتكون من اي فرد يشتري السلع والخدمات اما للاستعمال الشخصي كسواء ملابس او إطعامه او للاستهلاك العائلي ..

فأي فرد يشتري منتج حتى يستهلكه شخصي هو أحد افراد الاسرة او العائلة هنا عندنا الحالة الي امامنا مستهلك فردي حتى لو كان يشتري للعائلة او يصير مجموعة من العائلة ذهبوا وتسوقوا جميعا واصبحوا مجموعة لكن هم بالنسبة لنا مستهلك فردي لانهم يشترون المنتج لأجل الاستهلاك الشخصي استهلاك الفردي الاستخدام الشخصي.

اما المستهلك التنظيمي : متى نقول مستهلك تنظيمي لما يكون عندي مستهلك سواء كان عميل او مستهلك او مشتري على مستوى المنظمة بمعنى فيه تنظيم هو يتبع لتنظيم لمنشأة لهيئة لمؤسسة لشركة بالتالي في هيئة في نظام وفي هيكل تنظيمي يتبع له هذا المشتري وهدفه من الشراء واسلوب طريقته من الشراء تختلف لذلك مثل التعريف : الشركات او المصانع او المؤسسات او الهيئات سواء كانت حكومية او غير ربحية او تجارية او خيرية أيا كان مادام ينطلق من نظام وتنظيم ومؤسسة لها هيكل تنظيمي تقوم بعملية الشراء والسلع والخدمات ليس لغرض انها تستهلك هذه السلع والخدمات وانما اما لإعادة بيعها او إعادة تصنيعها او استخدامها بشكل مباشر في انتاج منتجات وبالتالي تصبح مواد خام لإنتاج منتجات اخرى او لتحقيق اهداف المنظمة وبالتالي هنا يكون عندي مؤسسة او منظمة او مشتري تنظيمي او مستهلك تنظيمي بمعنى هم من يقوم بعملية شراء سلع او الخدمات لأجل إعادة بيعها او تصنيعها او ادخالها كمواد خام في منتجات اخرى هم يصنعونها او لأجل تحقيق اهدافها مثل جامعة الدمام لما تشتري اجهزة او طاوولات او صورات او قاعات او مقاعد هذه الاشياء هل هي تستهلكه استهلاك شخصي؟؟ لا لكن تشتري هالشي لأنها لها هدف ومطلوب عليها هدف وهو تقديم الخدمة التعليمية

فهي تعرف لا يمكن ان تقدم الخدمة التعليمية بجودة عالية الا لما تقوم بعملية شراء مثل هذه المنتجات وتوفر مثل هذه السلع بالتالي حتى تحقق اهدافها لا بد ان تقوم بهذا المنتج ايضا انا أنتج سيارة او ساعة او كتاب احتاج الى ورق احتاج الى اجهزة واحتاج الى حديد واحتاج الى اشياء مثل هذه الاشياء فانا اقوم بعملية شراء هذه المواد ليس لاستهلاكها وانما لإدخالها كعناصر في انتاج منتج جديد ومختلف هو مجال انتاجي.

سؤال مهم ليه نفرق؟ لان السلوك يختلف سلوك الشراء وسلوك المستهلك الفردي يختلف تماما عن سلوك المستهلك التنظيمي وبالتالي اذا احنا ندرس سلوك المستهلك التنظيمي سيكون له آلية واسلوب وطريقة ومنهج وعوامل تؤثر فيه الي يتخذ فيها المستهلك الفردي قراراته الشرائية ولذلك هناك اختلاف بين المستهلك الفردي والمستهلك التنظيمي..

كيف هذا الاختلاف: اولا من الكمية: مين الي أكثر؟ بكل تأكيد المستهلك التنظيمي يشتري بكميات ضخمة وبأعداد كبيرة بالمئات والالوف لما تشتري طاوولات صورات ومقاعد تشتري بأحجام كبيرة؟ ليه لان اولا اتخاذ القرار داخل المؤسسات التنظيمية مكلف وله آلية وطريقة وايضا لاحتياجها هي تحتاج كميات كبيرة وواسعة وايضا لعميلة التوفير حتى تصل على عرض وعلى سعر وقوة الشراء يكون أكثر وأفضل. لكن المستهلك الفردي : احتياجه حبه حبتين ثلاث اذا كنا نتكلم عن المستهلك الذي يشتري للعائلة فلذلك الكمية تختلف وكذلك طريقته اتخاذ القرار ايضا تختلف بمعنى ان المستهلك في طريقة اتخاذ القرار يتخذ القرار بشكل فردي بشكل شخصي ولا يحتاج يرجع او اذن مجرد ان يستغويه منتج معين ممكن ان يحصل عليه او ممكن ان يشتريه لكن المستهلك التنظيمي عادة يكون في آلية وفي طريقة ونظام وبروسس لازم نمشي عليه بمعنى احنا الان نبي نشترى مثلا جهاز كمبيوتر في الجامعة في نموذج نحتاج نعبه وفي موافقات نحتاج نحصل عليها وفي عروض نحتاج نقدمها من الشركات على اساس نشترى هذا الجهاز او المنتج.

لكن المستهلك الفردي يختلف تماما هو يملك قراره لكن في المستهلك التنظيمي: في آلية وخطوات وعمليات وعروض وموافقات وشروط؟ ليه ايضا حتى يتأكد المستهلك التنظيمي ان هذا القرار صائب او تم بشكل صحيح او تم اتخاذ القرار بشكل صحيح.

عدد الاشخاص المشاركين في عملية اتخاذ القرار: عادة في المستهلك الفردي شخص واحد ولو كنا نتكلم عن القرار الشراء على مستوى العائلة قد يكون اثنين او ثلاثة على الاكثر

في المستهلك التنظيمي: احيانا تكون قصة اقسام تتدخل ومسؤولين يشاركون في عملية اتخاذ القرار طبعاً لن يقوموا بعملية الشراء لكن الورق يمر من خلالهم يطلعون على هذا القرار يوافقون على هذا القرار ويعتمدون على هذا القرار فبالتالي عدد الاشخاص ايضا يختلف والمعايير ايضا المستخدمة للتقييم بمعنى انو عادة المستهلك الفردي ايضا المستهلك النهائي هذا اسم كنت اقولكم احيانا نطلقه على المستهلك الفردي.

المعايير المستخدمة غالباً تكون معايير شخصية -وغالباً تكون معايير نوع من العاطفة بالتالي ليه يشتري المنتج؟ يمكن يعني لأنه عاجبة اللون الشكل شكله تحليل الجوال هذا لطيف ورايق وحلو ولونة جميل فهو يشتريه لكن في المستهلك التنظيمي: ما عنده ها الكلام والمعايير والعاطفة شكله حلو ولونة جميل جازلي لا لا

المستهلك التنظيمي معايره وطريقة تقييمه تختلف تماماً يعتمد على الجودة - طول العمر هذا المنتج - السعر هذا المنتج هل هذا السعر افضل عنده مبررات منطقية وعنده رشد في اتخاذ القرار الشرائي يعني هل هذا المنتج هو الافضل من ناحية السعر الجودة وطول العمر البقاء كثرة الاستخدام الحجم بالتالي ليس القضية عواطف وشكل ولون وجمال لا لا القضية مرتبطة بالهدف الي حنا نبي نشترى فيه وهل هذا المنتج هو يحقق يعني افضل استخدام ام لا بالتالي حتي طريقة ومعايير التقييم تختلف بين المستهلك الفردي والتنظيمي ولذلك احنا لا بد ان نأخذه بعين الاعتبار هذه المادة على مين تركز؟ المستهلك الفردي او التنظيمي؟

سنركز على المستهلك الفردي لن نركز على المستهلك التنظيمي سيكون مجال اهتمامنا وحديثنا على المستهلك الفردي بالتالي هذا يضيف ايضا جمال المادة ليه؟ لإنو انا وانت وانتي مستهلكين افراد ومستهلكين نهائيين فبالتالي لما نتحدث عن هذه الموضوعات سيكون الحديث قريب لمشاعرنا وتفكيرنا وممارستنا التي نمارسها بشكل يومي وبالتالي في فرصة أكبر لنستفيد وفرصة أكثر للاستيعاب والفهم والتطبيق والممارسة وبالتالي من قيمة هذه المادة انه مرتبط بموضوع المستهلك الفردي... ماذا نقصد بالمستهلك الفردي والنهائي؟

الفردي لأنه فرد عادة حتى لو كان من ضمن الاسرة يمثل فرد لا ينتمي الى منظمة والى هيئة لماذا يستخدم احيانا في بعض الكتب وبعض الموضوعات المستهلك النهائي بدلا من الفردي؟

يقولون لإنو المنتج السلعة والخدمة تنتهي عنده بمعنى انتي لما تشتري شامبو او معجون اسنان او اكل معين خلاص انتي المستهلك النهائي لهذا المنتج حياة المنتج تنتهي عنده بعد فترة معينة خلاص تتخلصين من هذا المنتج وترمينه او في ظل دقائق ينتهي هذا المنتج عنده ويصبح عدم ولذلك نطلق عليه بالمستهلك النهائي بمعنى المستهلك الذي ينتهي عنده المنتج السلعة او الخدمة

مثل ما ذكرنا في عملية التأثير في فرق كبير سلوك الشراء المستهلك تنظيمي والفردي وهناك استراتيجيات تختلف كمنظمة انا لما يكون المستهلك افراد عن ما يكون المستهلك تنظيمي احيانا بعض الشركات قد يكون عندها نوعين: مستهلك فردي يعني افراد واشخاص -ومستهلك تنظيمي شركات ومؤسسات

لو انا مخبر او شركة تشتغل في صناعة الاليس كريم والكيك ممكن يكون عندي افراد ابيع عليهم الخبز والمعجنات ومنتجات القمح وممكن ايضا يكون عندي شركات هي لديها يعني تستخدم هذا المنتج تنتجه في منتجات اخرى انتهت المحاضرة.