

الجماعات المرجعية

الجماعات المرجعية

- الإنسان كائن اجتماعي بطبعه

- تلعب الجماعات المرجعية دورا هاما في حياة الإنسان على مستوى الفرد وعلى مستوى المجتمع فهي تقوم بدور رئيسي في إشباع حاجات الفرد الاجتماعية مثل الحاجة إلى الانتماء للآخرين، الحاجة إلى تقدير الآخرين له .

الجماعات المرجعية

- وهي تخدم المجتمع مثل توطيد العلاقات الشخصية بين أفرادها ودعم القيم الاجتماعية وللجماعات تأثير مباشر على سلوك الفرد العام والاستهلاكي ولهذا يتأثر الشباب ببعضهم في الإنفاق على الملابس والخدمات السياحية والترفيه
- يهتم مدير التسويق بمعرفة كيف يتفاعل الأفراد داخل المجتمع، وذلك حتى يستطيع إعداد البرامج التسويقية المناسبة التي تركز على الروح الاجتماعية للفرد،،

تعريف الجماعة

أ / التجمع : عدد من الأفراد يتواجدون في مكان ووقت ما

ب/ الفئة : مجموعة من الأفراد يشتركون في بعض الخصائص والصفات

ج / الجماعة : مجموعة من الأفراد يرتبطون مع بعضهم بصلة ويوجد تفاعل بينهم

أنواع الجماعات

أولاً: حسب الوظيفة الأعضاء:

جماعات المهندسين – جماعة الأطباء - جماعة الصحافيين

ثانياً: حسب التفاعل بين الأعضاء

جماعة أولية : يوجد بين أعضائها علاقة شخصية حميمة مثل الأسرة – زملاء العمل لها تأثير قوي وعلاقة قوية

جماعات ثانوية : تجمعهم علاقة رسمية وغير شخصية – لا يوجد بينهم معرفة

مثال : الجماعات المهنية – الأحزاب السياسية – العلاقة ضعيفة

ثالثاً: حسب تنظيم الجماعة

الجماعات الرسمية: يوجد تنظيم معين يحدد علاقة الفرد بالباقي . مثل منشآت الأعمال .

الجماعات الغير رسمية: توجد بينهم علاقة مرنة تنشأ وصدقة قوية بينهم ولها تأثير على المجموعة وسلوكها وأنشطتها وقيمها الشخصية – لها علاقة قوية بالسلوك الشرائي للأعضاء

رابعاً: تصنيف الجماعة حسب العضوية

- **الجماعات العضوية:** عن طريق طلب عضوية يستطيع الفرد أن ينتسب إليها مثال النوادي الرياضية – الطريق مفتوح للجميع ولل فرد حق الاشتراك فيها متى أراد

• **الجماعات الرمزية** : لا يستطيع الفرد الانتساب إليها حتى وأن أمن بقيمتها وأعتق مبادئها

• مثال على ذلك : كرة القدم – العاب القوى – الجمباز.

خامسا: تصنيف الجماعة حسب التأثير على

الأفراد:

الجماعة ذات التأثير الإيجابي: تترك أثر طيب في نفوس

الأفراد – مثل جماعات العلماء ، الأطباء،

الجماعات ذات التأثير السلبي: الجماعة التي تترك أثر سيئ

في النفوس ويتجنبها الأفراد ويتعدون عنها مثل

مجموعة تجار المخدرات

أسباب خضوع المستهلك لتأثير الجماعات المرجعية

أولاً: الحصول على معلومات جديدة

المصادر الغير رسمية مثل الأصدقاء والأقارب والمعارف لها مصداقية أكبر عند المستهلك العادي ويقوم قادة الرأي والجماعات بإمداد المستهلكين العاديين بالمعلومات اللازمة والآراء الشخصية ومن أجل زيادة مصداقية رسائلهم الإعلانية يقوم مدير التسويق بالاستعانة بشهادة أحد الخبراء للتأكيد على جودة العلامة التجارية أو استخدام شهادة المستهلك العادي الذي قام باستعمال السلعة

أسباب خضوع المستهلك لتأثير الجماعات المرجعية

ثانياً: تحقيق منافع اجتماعية للفرد :
مثل القبول – الانتماء – إثارة إعجاب الآخرين

ثالثاً: تعزيز القيمة الذاتية
إذا كان للجماعة تأثير في زيادة إحساسه بقيمته الذاتية
ورفع روحه المعنوية فهو يخضع لتأثيرها ويتقبل
معاييرها

مثال : جماعات الفنون الثقافية التي تبرز مواهبه
الشخصية

• تطبيقات تسويقية للجماعات المرجعية

• أولاً - استخدام النجوم في الإعلان :

للنجوم تأثير قوي على الشباب والنجم المعروف يساهم في نجاح إعلانات الشركة وتكون له مصداقية أكبر وذلك راجع إلى شهرته ومواهبه وقدرته على التأثير على الآخرين أو بسبب ميل الجمهور المعجبين له إلى تقليده واستخدام المنتجات التي يستخدمها.

• وتعتمد مصداقية النجم على عاملين :

- أ / يعتقد الجمهور أن النجم يملك قدرا كافيا من الخبرة.
- ب/ اعتقاد الجمهور بأن النجم الناجح والمشهور جدير بالثقة

ويتم استخدام النجوم في أربعة مجالات:

إعطاء شهادة طيبة عن السلعة :

تأييد استعمال المنتج:

التمثيل في الإعلان : استخدام النجم ليظهر بدور تمثيلي
في الإعلان

الظهور كمتحدث إعلاني باسم الشركة: عادة يتم التعاقد
بين الشركة والنجم بموجب عقد يستمر لعدة سنوات أو
سنة واحدة ، ليتحدث باسم جميع منتجات الشركة في
جميع الوسائل المطبوعة – والمسموعة والمرئية

- **ثانيا : استخدام الخبراء في الإعلان :** تختار الشركة خبير متخصص وله خبرة في صناعة ما – مثال استخدام طبيب الأسنان للإعلان عن معجون الأسنان

- **ثالثا: استخدام المستهلك العادي في الإعلان:**

يستخدم المستهلك العادي في الإعلان وذلك ليشعر المستهلك بوجه الشبه بينه وبين المعلن ، وأن المعلن شخصا عاديا ليس متحيزا يملك مشكلة مشابهة لمشكلته واستطاع أن يحلها بفضل استخدام هذا المنتج

- ولهذا النوع من الإعلان أثر قوي خاصة في الاهتمام بالصحة العامة مثل – الإقلاع عن التدخين وبعض السلع الخاصة بالمرأة والمطبخ مثل زيوت القلي – مستحضرات النظافة العامة .

- **رابعا استخدام تصديق الهيئات الرسمية على مطابقة المنتج لمواصفات الجودة :**

تستخدم الشركات الهيئات الرسمية وتصديقها للإعلان عن جودة منتجاتها ومطابقتها للمواصفات والمقاييس – الأيزو