

المحاضرة الثالثة: سلوك المستهلك 1 (التعريف والخصائص)

تمهيد : تسعى المؤسسات في ظل المفهوم الحديث للتسويق القائم على الفكرة الأساسية المتمثلة في انتاج ما يمكن تسويقه إلى دراسة وتحليل سلوك المستهلك والتعرف على حاجاته ورغباته وإمكانياته ، وكذا أنماطه الاستهلاكية ، إضافة إلى مختلف المراحل التي يمر بها في اتخاذه لقراره الاستهلاكي .

ويعتبر المستهلك نقطة الانطلاق لتخطيط السياسات وصياغة الاستراتيجية التسويقية كون ما ينتج من سلع وخدمات أو أفكار سوف توجه إليه، ومن ثم فدراسة سلوكه الاستهلاكي و الشرائي تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات والمستهلكين والمجتمع على حد سواء.

تعريف السلوك :

- يعرف السلوك بأنه حصيلة التفاعل بين المثيرات الداخلية والخارجية
- كما يعرف على أنه استجابة لفظية أو حركية للمؤثرات الداخلية والخارجية التي يواجهها الفرد والتي يسعى من خلالها إلى تحقيق توازنه البيئي .

مفهوم المستهلك:

يطلق مفهوم المستهلك على الشخص الذي يشتري أو لديه القدرة على اقتناء الخدمات المعروضة للبيع والذي يهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات الشخصية أو العائلية حسب قدراته الشرائية بالإضافة إلى أن المستهلك هو شخص طبيعي يقوم باقتناء الموارد واللوازم التي توفر له إشباع حاجاته، إنه يمارس نشاطه التسويقي باستمرار .

كما يمكن القول بأن المستهلك هو ذلك الشخص الذي يقوم بتكوين حلقة تسويقية منتظمة تبدأ من المنتج وتمر بالمشتري حتى تصل إلى المستهلك ،وبذلك يعتبر المستهلك العصب المحرك للعملية التسويقية .

تعريف سلوك المستهلك :

تعتبر دراسة سلوك المستهلك جزء لا يتجزأ من دراسة السلوك البشري العام فهي تهتم بالأنشطة والتصرفات التي يقوم بها المستهلك والتي ترتبط مباشرة بإشباع حاجاته ورغباته التي تحكم عملية الاستهلاك .

ويمكن تعريفه بأنه مجموعة التصرفات التي تصدر عن الأفراد والمرتبطة بشراء واستعمال السلع الاقتصادية والخدمات
وم في ذلك عملية اتخاذ القرار التي تحدد هذه التصرفات .

من خلال ما سبق يمكن القول بأن سلوك المستهلك عبارة عن نشاط الأفراد أثناء الاختيار وشراء السلع
والخدمات من أجل إشباع حاجاته وبهذا يكون السلوك هو الإطار التسويقي الايجابي و الفعال الذي يتخذه
المستهلك للحصول على ما ينتظر (يحل مشكل الحاجة لديه من سلع وخدمات)
ويعتبر سلوك المستهلك النمط الذي يتبعه المستهلك في سلوكه في عملية البحث أو شراء أو استخدام سلعة أو
خدمة ما ،و التي يتوقع منها أن تشبع حاجاته ورغباته .

خصائص سلوك المستهلك :

يتميز سلوك المستهلك بمجموعة من الخصائص أهمها ما سنقوم بإدراجه في المخطط التالي :

