

حاجات المستهلك ودوافعه

يهدف هذا الفصل الى:

تحديد مفهوم المستهلك وانواعه وخصائصه

تحديد وسائل دراسة سلوك كل من المستهلك الصناعي والنهائي

تحديد العلاقة بين الأهداف والدوافع والحاجات وبيان مفهوم كل منها

مفهوم المستهلك

الشخص العادي او الاعتباري الذي يقوم بشراء السلع والخدمات من السوق لاستهلاكه الشخصي او لغيره بطريقة رشيدة في الشراء والاستهلاك

هناك نوعين من المستهلكين

المستهلك الفردي النهائي
(نظرية المستهلك)

المستهلك الصناعي
(نظرية الإنتاج)

خصائص المستهلك

خصائص السلوك		العناصر الأساسية
المستهلك الصناعي	المستهلك النهائي	١. عناصر السلوك
شراء السلع والخدمات (كمواد) بهدف الإنتاج الجديد.	شراء السلع والخدمات لاستهلاكه الشخصي لإشباع حاجاته	٢. موضوع السلوك
قرار الشراء بطيء ومبني على تخطيط مسبق.	قرار الشراء سريع ومبني على معلومات قليلة	٣. القرار والتصرف
يتم الشراء بعد عملية مساومة على السعر والخدمة	يتم الشراء بدون مساومة باستثناء السلع الغالية	٤. المساومة في الشراء

تابع: خصائص المستهلك

خصائص السلوك		العناصر الأساسية
المستهلك الصناعي	المستهلك النهائي	عناصر السلوك
تكرار عمليات الشراء كثيرة لكن من نفس المصادر ، بهدف بناء علاقات جيدة.	من مصادر متعددة في كل مرة، وتكرار الشراء كثيرا.	٥. مصادر الشراء
يشارك في قرار الشراء عدد كبير من الأشخاص.	المستهلك وحده بناء على خبراته والعادات والتقاليد وعوامل داخلية شخصية.	٦. الجهات التي تساعد في إعداد القرار
يتم التأكيد على الخدمة أكثر من السعر وعلى مواعيد التسليم وجودة السلعة .	السعر هو الأهم لأن موارده محدودة.	٧. السعر بالمقارنة مع الخدمة
السعر مهم جدا لأنه يحدد تكلفة السلعة والخدمات المنتجة وسعرها التنافسي بالسوق.	بالنسبة للحاجات الفردية السعر تقل أهميته لكن بالنسبة للسلع الكمالية فإن السعر مهم جدا .	٨. السعر

أساليب دراسة سلوك المستهلك

يتم دراسة سلوك المستهلك بناء على نظريتين انطلقا من نوع المستهلك :

نظرية المستهلك

- وتهدف لتحليل سلوك المستهلك وهو بصدد اتخاذ قراراته المتعلقة بنشاطه الاستهلاكي لتحقيق اعلى درجه من المنفعة.

نظرية الإنتاج

- وتهدف الى تحليل سلوك الوحدة الإنتاجية الأساسية أو المنتج وهو بصدد اتخاذ قراراته المتعلقة بنشاطه الإنتاجي لتحقيق اعلى قدر ممكن من الأرباح.

حاجات المستهلك

هي الموارد اللازمة لعملياته الإنتاجية خلال فترة زمنية معينة بالحجم والكمية والنوعية المناسبة، وهي متغيرة ومتبدلة مع نمو المنظمة واتساع أعمالها.

هي المتطلبات الفسيولوجية والسيكولوجية الملحة التي لا يتسنى للإنسان الاستمرار بالحياة دونها.

حاجات المستهلك الصناعي

حاجات المستهلك النهائي

دوافع المستهلك

الدوافع: هي تلك القوى الكامنة في الافراد والتي تدفعهم للسلوك باتجاه معين ، وتنتج عن حالة التوتر النفسي الناتجة عن وجود حاجات غير مشبعة لدى الشخص.

► تصنف الدوافع الى:

دوافع إيجابية
وسلبية

دوافع عاطفية
وعقلانية

طرق قياس الدوافع

١. المقابلة الشخصية
المعمقة

٢. المقابلة الجماعية
المعمقة

٣. الأساليب الإسقاطية

أ/ الاختبارات اللفظية

اختبارات الكلمات المتلازمة

اختبار إكمال الجمل الناقصة

اختبار شخصية المنتج أو
العلامة التجارية

اختبار الصور الذهنية النمطية

الاختبارات الكرتونية

اختبارات الاستنباط الذاتي

اختبارات الرسم النفسية

ب/ الاختبارات
التصويرية

أهداف المستهلك

الأهداف

هي النتائج المراد تحقيقها من السلوك المحفز، حيث أن كل سلوك يوجهه هدف محدد ولهذا فإن الأهداف توجه السلوك.

هناك عدة تقسيمات للأهداف

أهداف عامة وخاصة

اهداف إيجابية وسلبية

العلاقة بين الأهداف والدوافع والحاجات

