



الوحدة الثالثة

الدرس الثالث: السلوك الشرائي وصفات المشتري المثالي

موضوعات الدرس:

- تفسير السلوك الشرائي العقلاني للمشتري.
- تفسير السلوك الشرائي العاطفي للمشتري.
- بعض صفات المشتري المثالي.

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُفسّر السلوك الشرائي العقلاني للمشتري.
- تُفسّر السلوك الشرائي العاطفي للمشتري.
- تُحدّد بعضاً من صفات المشتري المثالي.

تمهيد

خرجت زينب مع جاريتها أغصان لأحد محلات بيع الأدوات المنزلية، وخلال تجولهما في المحل لفت نظرهما أحد الأطقم الخاصة بالسفرة...



زينب: انظري يا أغصان... إنه طقم رائع.

أغصان: فعلاً، إنه طقم جميل جداً.

زينب: سأشتريه فوراً.

أغصان: ولكنك تمتلكين أكثر من طقم للسفرة!!!

زينب: نعم... ولكن شكله جذاب جداً، وسأشتريه، ألم تقولي إنه جميل جداً؟

أغصان: بلى إنه رائع... ولكن لدي طقم في المنزل، ولا أحتاج إلى طقم آخر.

← من خلال الحديث السابق:

طقم السفرة الذي شاهدته زينب وأغصان نال إعجاب:		
زينب <input type="checkbox"/>	أغصان <input type="checkbox"/>	كلاهما <input checked="" type="checkbox"/>
من قرر شراء الطقم؟		
زينب <input checked="" type="checkbox"/>	أغصان <input type="checkbox"/>	كلاهما <input type="checkbox"/>
صف سلوك الجارتين في الشراء.		
كيف نفسّر سلوك المشتريين عند قيامهم بعقد صفقات الشراء؟ وما صفات المشتري المثالي؟		

*صف سلوك الجارتين في الشراء.

طريقة زينب تفسر أنه شراء عاطفي حيث اعتمدت على عاطفتها أكثر من عقلها.

أما أغصان فطريقة شراؤها عقلانية فهي لم تندفع وراء المظهر الخارجي فاعتمدت على عقلها.

*كيف يمكن أن نفسّر سلوك المشتريين عند قيامهم بعقد صفقات الشراء؟ وما صفات المشتري المثالي؟

1- تطبيق المبادئ الإسلامية.

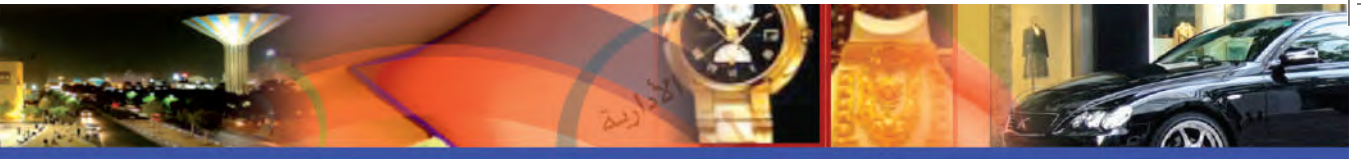
2- الحاجة الفعلية للشراء.

3- توقيت الشراء.

4- الثاني والاستشارة.

5- الاهتمام بالجودة.

6- النظرة المستقبلية.



العرض

تفسيرات السلوك الشرائي

إن محاولة تفسير سلوك المشتري أمر في غاية الصعوبة . ولقد تعددت النظريات واختلفت الآراء في محاولة كشف تصرفات وسلوكيات المشتري . ولن نستعرض تلك النظريات هنا، ولكننا سنحاول التركيز على أهم تفسيرين لسلوك المشتري وهما التفسير العقلاني والتفسير العاطفي :

١ - التفسير العقلاني

التفسير العقلاني للسلوك الشرائي يعني أن المشتري يعتمد على عقله أكثر من عاطفته في الشراء، فتكون قراراته الشرائية منطقية ومعتمدة في الأساس على الحاجات الفعلية للمشتري وتعتمد أيضاً على المنطق الاقتصادي للمشتري . بمعنى آخر فإن المشتري دائماً يقارن التكاليف بالمنافع العائدة من الشراء، فإذا كانت التكاليف أكثر من المنافع، يتوقف المشتري عن الشراء، أما إذا غلبت المنافع على التكاليف، فيحاول المشتري إتمام الصفقة الشرائية .

مثال :

قرر أحمد أن يشتري جهاز كمبيوتر محمول، فذهب إلى أحد الأسواق المجاورة مع أحد أصدقائه، وبدأ يجمع المعلومات الكاملة عن الأنواع المختلفة للأجهزة المحمولة، بما في ذلك الأسعار والمميزات، كالسرعة والسعة والبرامج، كما قارن أحمد بين الأجهزة المحمولة فيما يخص الضمان وخدمة ما بعد البيع... وبعد ذلك قرر أحمد أن يشتري الجهاز الذي يشتمل على أفضل المواصفات والخدمات بأفضل الأسعار .

إذاً أحمد يعتمد على المنطق ومبدأ المنافع مقابل التكاليف .



٢ - التفسير العاطفي

حيث تؤثر في المشتري عاطفته عند اتخاذ قراراته الشرائية، فيعتمد على عاطفته أكثر من عقله .

مثال :

قرر خالد أن يشتري جهاز كمبيوتر محمول، فذهب إلى أحد الأسواق المجاورة مع أحد أصدقائه للبحث عن كمبيوتر أنيق الشكل، يحمل اسماً معروفاً في عالم الكمبيوتر، ويكون لونه جذاباً وتصميمه حديثاً .

إذاً خالد يعتمد على العاطفة أكثر من العقل في اختياره للكمبيوتر المحمول .

إن كثيراً من القرارات الشرائية التي نتخذها، ليست قرارات عقلانية بحتة، ولا عاطفية بحتة، فغالباً ما يكون القرار الشرائي مزيجاً من الاثنين معاً، فتجد المشتري يقر مبدأ الربح والخسارة، ولكنه أيضاً يرضي عاطفته الشرائية في الوقت نفسه .

صفات المشتري المثالي:

قال تعالى: ﴿وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا﴾
[الإسراء: ٢٩]
ابحث عن تفسير الآية في أحد كتب التفسير

المشتري المثالي هو الذي دائماً يحاول التوفيق بين حاجاته، وعاطفته الشرائية، والعوامل الأخرى التي تحكم تصرفات الفرد بشكل عام، كالدين والثقافة والعادات والتقاليد والأعراف والعائلة والأصدقاء... إلخ. وفيما يأتي نستعرض أبرز صفات المشتري المثالي:

١- تطبيق المبادئ الإسلامية



فلا يجوز شراء ما يخالف الشرع الإسلامي الحنيف سواء كان منتجاً محسوساً أم خدمة غير محسوسة أم غير ذلك، كما أن المشتري المثالي يمتاز بالاعتدال في الشراء، والاعتدال في الشراء مبدأ أساسي يتبعه المشتري المثالي في قراراته الشرائية (بشرط أن لا يصل لدرجة التقتير).

٢- الحاجة الفعلية للشراء

قبل الشراء الفعلي للسلع والخدمات يعتمد المشتري المثالي إلى تقييم الحاجة الفعلية للشراء فلا يكون الشراء انفعالياً لا يهدف إلى تحقيق منفعة أو إشباع حاجة.

٣- توقيت الشراء

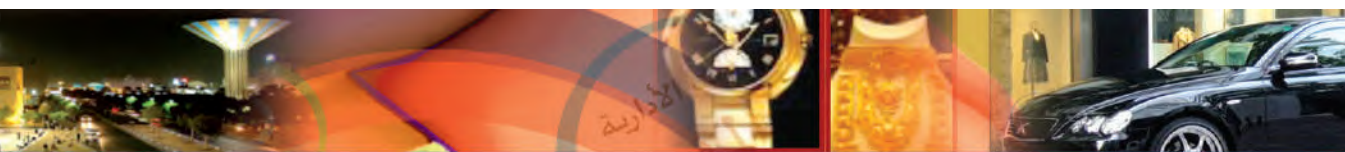
توقيت الشراء عامل حاسم في الحصول على أفضل الصفقات الشرائية، والمشتري المثالي دائماً يخطط لعملية الشراء بوقت كافٍ، لكي لا يضطر أن يضحي ببعض الميزات المهمة في المنتج، أو بدفع سعر أعلى.
مثال:

يحصل بعض المشترين المثاليين على أفضل العروض والأسعار فيما يتعلق بالملابس الموسمية؛ من خلال التخطيط المسبق لمشترياتهم، والشراء بوقت مبكر قبل ازدياد المحلات وازدياد الطلب، فيحصلون على ما يريدون نتيجة التخطيط المسبق.

٤- التأني والاستشارة



غالباً ما يكون المشتري المثالي أكثر تأنياً من غيره في قراراته الشرائية، وأكثر استشارة وخصوصاً في الحالات الشرائية المعقدة، كالتقسيط أو نظام الإيجار المنتهي بالتملك، فهذه الحالات تتطلب من المشتري الكثير من التحليل الاقتصادي قبل اتخاذ القرار الشرائي.



٥ - الاهتمام بالجوهر

يركز المشتري المثالي على الأشياء الأساسية أولاً عند تقييم السلعة أو الخدمة، ثم يأتي بعد ذلك الاهتمام بالأشياء الثانوية.

٦ - النظرة المستقبلية

يركز المشتري المثالي على النظرة المستقبلية في عملية الشراء، ويخطط دوماً أن يكون قراره الشرائي بعيد المدى، بحيث لا يندم بعد ذلك على اتخاذه.

مثال:

عندما يهتم أحد مشتري السيارات بأن تكون السيارة التي يعتزم شراؤها "اقتصادية" وتخدم مدة أطول، ولا تنخفض قيمتها بشكل كبير نتيجة الاستخدام؛ فهذا المشتري ينظر إلى المستقبل، وتعدُّ نظرته مثالية.

حلول
الجلول اون لاين
hulul.online



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية :

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ عادة ما تحتاج عمليات الشراء العادية والمتكررة إلى التأني والاستشارة. ()
- ٢ التفسير العقلاني للسلوك الشرائي يعتمد على مقاييس عاطفية بحتة. ()
- ٣ من صفات المشتري المثالي شراؤه للمنتجات الملحة التي يحتاج إليها ويستخدمها. ()
- ٤ في التفسير العاطفي للسلوك الشرائي لا يتم الاعتماد على الربح والخسارة. ()
- ٥ الاعتدال في عملية الشراء من المبادئ التي حث عليها الإسلام. ()

٢ - حدد الأمور العقلانية والعاطفية المهمة بالنسبة لك في الحالات الشرائية الآتية :

شراء وجبة غداء من أحد المطاعم. شراء معطف جديد.
شراء كتاب عن ممارسة رياضة " التايكوندو " شراء هاتف محمول.

٣ - اذكر بعضاً من صفات المشتري المثالي، مع إعطاء أمثلة من محيطك عن تلك الصفات.

٤ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية) :

غير خاضع للمنطق ولا يعتمد على الربح والخسارة	
عامل حسم في الحصول على أفضل الصفقات	
عادة تكون القرارات الشرائية منطقية	
تطبيق المبادئ الإسلامية	
يتوقف المشتري العقلاني عن الشراء	

١ التفسير العقلاني للسلوك الشرائي	
٢ من صفات المشتري المثالي	
٣ توقيت الشراء	
٤ إذا كانت التكاليف أكثر من المنافع	
٥ التفسير العاطفي للسلوك الشرائي	