



الوحدة الثالثة

الدرس الثاني: العوامل المؤثرة في الشراء

الهدف من هذا الدرس هو أن:

– توضّح العوامل المؤثرة في الشراء.

موضوعات الدرس:

- تبين أهم العوامل المؤثرة في الشراء.
- توضّح أهمية كل عامل من العوامل المؤثرة في الشراء بالنسبة للمشتري.

تمهيد

ذهب عبدالعزيز مع عائلته لشراء بعض احتياجاتهم من السوق.



كانت العائلة تتكون من:

الأب - الأم - محمد (وهو طالب في الجامعة) - رهام (وهي طالبة في المرحلة المتوسطة) - بندر (وهو طالب في المرحلة الابتدائية).

وعادوا إلى المنزل بعد أن قاموا بشراء السلع الآتية: قرص لأحد الألعاب الإلكترونية، بعض الأواني المنزلية، كتب ومذكرات جامعية، بعض الأدوات الخاصة بتزيين وتسريح الشعر.

حدّد من خلال الجدول الآتي صاحب كل سلعة من السلع التي تمّ شراؤها:

السلع المشتراة	صاحب السلعة
بعض الأواني المنزلية	الأم
كتب ومذكرات جامعية	محمد
قرص لأحد الألعاب الإلكترونية	بندر
بعض أدوات تزيين وتسريح الشعر	رهام


 ما الأساس الذي اعتمدت عليه في توزيع السلع المشتراة على أفراد العائلة؟
 الأساس هو احتياج الفرد للسلعة ومدى مناسبتها له

 سنقوم في هذا الدرس بالتعرّف على عدد من العوامل المؤثرة في عملية الشراء.

عند دراسة سلوك المشتري أياً كانت خلفيته أو الظروف المحيطة به، فإن هناك دائماً عوامل تؤثر في قراره الشرائي. وتختلف أهمية ودرجة تأثير تلك العوامل باختلاف الزمان والمكان والأشخاص والحالة الشرائية. ولكن يرصد علماء سلوك المستهلك والتسويق العديد من تلك العوامل العامة التي نلخص أهمها في هذا الدرس.

العوامل المؤثرة في الشراء

١. الثقافة:

تعتمد كثير من الشركات على دراسة عادات وتقاليد كل مجتمع، وتقديم المنتجات التي تتناسب معها.

الثقافة هي منظومة من القيم والعادات والتقاليد والأعراف التي يتعلمها الفرد من مجتمعه على مر السنين. وغالباً ما يتأثر قرار الشراء بثقافة المشتري وتقاليد وأعرافه وعاداته.

مثال:



من العادات والتقاليد المنتشرة في مجتمعنا السعودي تقديم القهوة العربية في الضيافة. لبس الشماغ من العادات المرتبطة بثقافة الملبس في مجتمعنا السعودي.

٢. المجموعات:

وهي تتكون من شخصين أو أكثر تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما. ومما لا شك فيه أن سلوك المشتري يؤثر ويتأثر بمن حوله، فالعائلة والأصدقاء وزملاء العمل لهم تأثير في قرار الشراء.

مثال:

قرر عبدالله شراء جهاز جوال، وكان هدفه هو شراء جوال عادي يخدم حاجته في الرد على الاتصالات، بالإضافة إلى بعض المميزات البسيطة الأخرى، ولكنه فكر في أصدقائه الذين يمتلك معظمهم أحدث الأنواع، وتخيل ما قد يلقيه منهم من انتقادات إذا لم يشتري أحدث ما هو موجود في السوق، فقرر شراء جهاز حديث مرتفع الثمن بالرغم من عدم حاجته لكثير من مواصفاته.



٣- المرحلة العمرية: (الطفولة، المراهقة، الشباب، الكهولة، الشيخوخة).

تختلف حاجات ورغبات الفرد منا عند كل مرحلة عمرية يمر بها، ففي مرحلة الطفولة هناك احتياجات معينة، وفي مرحلة المراهقة تتغير تلك الاحتياجات، وهكذا في بقية المراحل العمرية وما يصاحبها من تغيرات جسمية وعقلية ونفسية، وما يترتب عليها من أدوار اجتماعية؛ تمثل عاملاً مؤثراً في سلوك الفرد وقراره الشرائي.



مثال :

- 🧊 **مرحلة الطفولة:** أنواع مخصصة من الحليب - بعض الأطعمة المخصصة للأطفال - مستلزمات غيار الطفل - ألعاب الأطفال .
- 🧊 **مرحلة المراهقة:** تتمثل في بعض أنواع الملابس والكماليات التي يحاول المراهق اقتناءها .
- 🧊 **مرحلة الشيخوخة:** بعض الأدوية والأعشاب الطبية - الأجهزة المساعدة لكبار السن .

٤ - الجنس :

نتيجة لاختلاف التركيب الفسيولوجي بين الذكور والإناث؛ فإن هناك اختلافاً في احتياجات كل منهما، فكما أن هناك سلعاً وخدمات خاصة بالذكور؛ فإن هناك سلعاً وخدمات محصورة فقط على الإناث.

مثال :



- 🧊 **منتجات خاصة بالذكور:** العقال - الشماع .
- 🧊 **منتجات خاصة بالإناث:** أدوات التجميل - الذهب والمجوهرات .

٥ . الدور الاجتماعي للمشتري :



كل فرد منا له أدوار متعددة في الحياة، فالمشتري قد يكون أباً، وابنًا، وزوجًا، وطالبًا، وموظفًا (له رئيس وله مرؤوسين)، وقد يمارس معظم هذه الأدوار. وكل دور من تلك الأدوار الاجتماعية يؤثر بلا شك في القرار الشرائي للمشتري.

مثال :

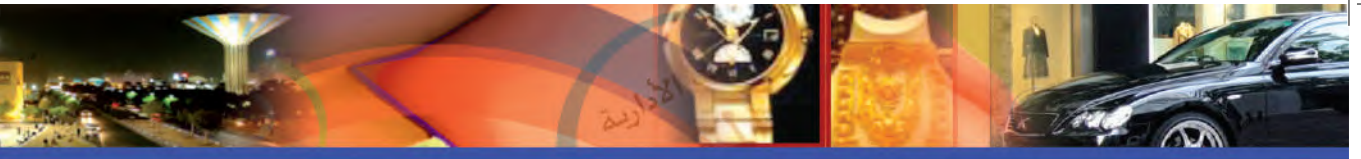


- 🧊 **قيام الطبيب بشراء جهاز لقياس ضغط الدم.**
- 🧊 **شراء أحد المهندسين بعض الأدوات الهندسية التي تساعد في أداء عمله.**
- 🧊 **شراء الطالب للكتب والأقلام.**
- 🧊 **شراء الأب احتياجات زوجته وأبنائه.**

٦ - الدخل :



وهو من أهم العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي من حيث طبيعة ما يشتريه المشتري وقيمه، وهناك نظرية اقتصادية توضح أن العلاقة بين الدخل وبين الاستهلاك والشراء علاقة طردية، بمعنى أنه كلما زاد الدخل زاد الاستهلاك والشراء .



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية :

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

- ١ عندما يشتري أحد المهندسين أدوات مدرسية لابنه، تكون الوظيفة هي العامل المؤثر في الشراء. (X)
- ٢ هناك علاقة عكسية ما بين الدخل وبين الاستهلاك والشراء. (X)
- ٣ العوامل المؤثرة في سلوك المشتري هي نفسها في أي زمان ومكان. (X)
- ٤ في العادة لا يكون هناك تأثير في سلوك الفرد الشرائي من المجموعات التي ينتمي إليها. (X)
- ٥ السن من ضمن العوامل المؤثرة في الشراء. (✓)

٢ - "تتغير رغبات وتفضيلات الإنسان تبعاً للمرحلة العمرية التي يمر بها"... اشرح هذه العبارة.

لكل مرحلة من العمر رغباتها لوجود تغيرات جسمية وعقلية ونفسية للإنسان

٣ - عرّف الثقافة، وناقش أثرها في السلوك الشرائي للمستهلك.

هي منظومة القيم والعادات والتقاليد والأعراف التي يتعلمها الفرد من مجتمعه

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

2	منظومة من القيم والعادات والتقاليد والأعراف
4	العائلة والأصدقاء وزملاء العمل
1	قد يكون : أب، ابن، طالب، زوج.
5	شراء المعلمة سجل تحضير الدروس
3	الشباب

١	الوظيفة والدور الاجتماعي
٢	الثقافة
٣	المرحلة العمرية
٤	المجموعات المؤثرة في عملية الشراء
٥	دور الفرد في الحياة