



## الوحدة الثالثة

### الدرس السادس: خطوات العملية الشرائية العقلانية: الاستهلاك وسلوك ما بعد الاستهلاك

#### موضوعات الدرس:

- مفهوم الاستهلاك .
- محددات الاستهلاك .
- أثر الأعراف والتقاليد على النمط الاستهلاكي .
- الرضا وعدم الرضا عن المنتجات المستهلكة .
- التخلص من المنتجات بعد استهلاكها .

#### الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تعرّف مفهوم الاستهلاك .
- تشرح محددات الاستهلاك .
- توضح أثر الأعراف والتقاليد على النمط الاستهلاكي .
- تبيّن النتائج المترتبة على الرضا وعدم الرضا عن الاستهلاك .
- تبيّن أهم طرق التخلص من المنتجات بعد استهلاكها .

## تمهيد



دخلت سعاد وبدرية وهناء أحد محلات بيع الملابس، وقامت كل واحدة منهن بشراء بعض الملابس، وأثناء وجودهن في المحل كانت تدور بينهن الأحاديث الآتية:  
**سعاد:** ماذا دهاك يا هناء!!... لما تريدين شراء هذه البلوزة الصوفية؟ ونحن في شدة الحر؟!  
**هناء:** لن ألبسها الآن... ولكنني اشتريتها لألبسها بعد شهرين من الآن، عند دخول فصل الشتاء. وأقبلت عليهم بدرية وهي تحمل أحد فساتين السهرة، وقالت:  
انظرا إلى هذا الفستان، سأشتريه لأرتديه في زواج أخي الشهر القادم.

لماذا تعجبت سعاد من شراء هناء البلوزة الصوفية؟

لأن البلوزة ثقيلة وهم في شدة الحر

متى ستقوم هناء بلبس البلوزة الصوفية؟

سوف تلبسها في فصل الشتاء

أين سترتدي بدرية الفستان الذي قامت بشرائه؟ ومتى سيكون ذلك؟

سوف تلبسه في زواج أخيها الشهر القادم

كيف ترى السلوك الاستهلاكي لهناء وبدرية؟

هناء وبدرية اشترين ما يلزمهن مستقبلاً ولذلك لن يستهلكن ما اشترين الآن وبذلك لا تكون عملية الشراء مكتملة حتى يستهلكن وتعرف مدى رضائهن عن السلع التي اشترينها.

سنتعرف في هذا الدرس على ثمرة خطوات العملية الشرائية: وهي استهلاك المنتج الذي قمنا بشرائه، والاستفادة

منه، كما سنتعرف على ردة فعل المشتري ومدى رضاه عما اشتراه.

## العرض

إن الخطوة ما قبل الأخيرة من خطوات عملية الشراء هي الاستهلاك الفعلي للسلعة أو الخدمة، وبدون هذه الخطوة يكون كل ما سبق، من تخطيط وتقييم للشراء، مجرد نيات وليس واقعاً ملموساً، ولا تُعدّ العملية الشرائية مكتملة دون الاستهلاك.

## الاستهلاك

الاستهلاك هو:

استخدام المنتجات أو الخدمات والانتفاع من خصائصها وميزاتها وفوائدها بالشكل الذي يناسب المشتري.

مثال:



← استهلاك الملابس يكون بارتدائها.

← استهلاك الطعام يكون بأكله.

← استهلاك الوقود يكون باستخدامه وحرقه.

← استهلاك السيارات بقيادتها.

الاستهلاك (متى، أين، كيف، كم)

نناقش في الصفحات الآتية أهم الأسئلة المتعلقة بالاستهلاك وطبيعته وكيفيته من خلال الإجابة عن الأسئلة

الآتية: (متى، أين، كيف، كم).

hülul.online

← متى يحدث الاستهلاك؟

تعتمد الإجابة عن هذا السؤال على عوامل عدة، أهمها نوع المنتج والمشتري، والظروف المحيطة بعملية الشراء. فهناك منتجات تستخدم فقط في أوقات معينة من اليوم أو الشهر أو السنة أو في مواسم محددة.

مثال:

شرب الحليب الساخن يومياً في الصباح - ارتداء الملابس الصوفية في فصل الشتاء.

← أين يكون الاستهلاك؟

من القرارات المهمة التي يجب أن يتخذها المستهلك، هي تحديد مكان استهلاك المنتج أو الخدمة، وأحياناً يكون المشتري مجبراً على استهلاك المنتج في أماكن محددة.



مثال :



- حلاقة الشعر غالباً تكون عند الحلاق .
- الدراسة النظامية تكون في المدارس أو الجامعات .
- حرق الأرض لزراعة بعض الخضراوات يكون في المزرعة .
- وفي أحيان أخرى يكون للمشتري الحرية في استهلاك المنتج أينما شاء .

مثال :

- تناول وجبة طعام سريعة .
- شراء آلة حلاقة .
- التعليم عن بعد .

إذن يتحدد مكان الاستهلاك بعوامل كثيرة منها نوعية المنتج ورغبة المشتري .

← كيف يكون الاستهلاك؟

أي ما الطريقة التي يتم بها استهلاك واستخدام المنتج، وقد تختلف الطريقة في استخدام المنتج من شخص لآخر وبطرق مختلفة .

مثال :

تختلف طريقة الاستعمال على حسب ثقافة المستهلك وعاداته، كما أن هناك دور للبائع في توضيح الطريقة المثالية لاستخدام المنتج والاستفادة منه .

قد يقوم شخص باستخدام سيارته بطريقة تدل على الاهتمام بقيادتها وصيانتها والحفاظ عليها، بينما نرى نفس السيارة مع شخص آخر ويقوم باستخدامها بشكل مغاير تماماً .

كمية الاستهلاك :

تنقسم الكمية التي يستهلكها المشترون إلى : كميات قليلة وكميات متوسطة وكميات كبيرة، ويعتمد ذلك على حاجة المستهلك، وإلى عوامل أخرى عديدة سنناقشها في الدرس القادم، وسنرى كيف أن الاستهلاك الشره والمبالغ فيه، هو أحد السلوكيات الشرائية الخاطئة .

الأعراف والتقاليد والاستهلاك :

العرف الاستهلاكي هو القانون غير الرسمي وغير المكتوب الذي يتحكم بسلوكيات المستهلكين عند استهلاك منتج ما أو خدمة ما، وتتميز الشعوب والدول عن بعضها البعض بأعراف وتقاليد تؤثر في سلوكها الشرائي .





## مثال :

من الأعراف والتقاليد المرتبطة بالسلوك الشرائي في بلادنا، تقديم القهوة العربية عند الضيافة، في جميع المناسبات والأعياد والاجتماعات، وإضافة الهيل إلى القهوة، وتقديمها مع التمر. ومن ثمَّ فإن لهذا العرف أثر في الكميات المستهلكة من البن والهيل والتمر.

## الاستهلاك المتكرر (الدوري) والاستهلاك غير المتكرر

تستهلك بعض المنتجات بشكل متكرر (دوري)، ويقصد بالاستهلاك المتكرر الاستهلاك الذي يحدث بشكل ثابت ومتكرر، كأن يحدث كل صباح، أو كل مساء، أو أن يحدث في مواسم معينة. كالأعياد وشهر رمضان والحج والصيف أو الشتاء. بينما يكون استهلاك بعض المنتجات عند الحاجة إليها وبشكل غير دوري، فالشخص الذي يصاب بنزلة برد يتناول بعض الأدوية، فاستهلاكه لهذا الدواء لا يأخذ طبيعة التكرار وإنما لسد حاجة نتيجة حدث طارئ.

## سلوكيات ما بعد الاستهلاك

بعد أن يستهلك المشتري المنتجات أو الخدمات التي اشتراها، فإن النتيجة الطبيعية للتقييم هي: إما الرضا أو عدم الرضا، فإذا حدث الرضا عن المنتج فإنه سينتفع من ذلك كل من البائع والمشتري، فللبائع الأرباح، وللمشتري إشباع الحاجات.

## الرضا وعدم الرضا عن السلع والخدمات:

يحدث الرضا عن المنتج (سلعة أو خدمة) عندما يفوق الأداء الفعلي للمنتجات ما توقعه المشتري قبل الشراء، والعكس صحيح.

## مثال :

- ← توقع محمد أن ينهي معاملته خلال ساعة واحدة، ولكنها استغرقت ثلاث ساعات (عدم رضا " لأن الأداء الفعلي أقل من التوقعات " ).
- ← كان سعيد يأمل أن يحل طبيب الأسنان مشكلته بشكل دائم وبشكل مريح، ولكن الطبيب لم يكن جيداً بما فيه الكفاية واكتفى بإعطائه بعض المسكنات (عدم رضا).
- ← اشترت نورة مسكناً للصداع وتوقعت أن يبدأ مفعوله بعد عدة ساعات ولكن المسكن أزال الصداع - بمشيئة الله - بعد عدة دقائق. (رضا " لأن الأداء الفعلي فاق التوقعات " ).



### النتائج المترتبة على الرضا أو عدمه:

هناك العديد من النتائج المترتبة على الرضا أو عدم الرضا عن السلع أو الخدمات التي يستهلكها المشترون، ومن أهم تلك النتائج ما يأتي:

### النتائج المترتبة على الرضا:

- ١- أن المشتري يحصل على ما يريد ويشبع حاجاته ورغباته ويحل مشاكله بالشكل الذي يبحث عنه.
- ٢- يحصل المشتري على الراحة والاطمئنان والاستقرار النفسي في عملية الشراء إذا انتهت بالرضا عن السلعة أو الخدمة المستهلكة.
- ٣- تحاول الشركات والبائعون كسب الكثير من المشتريين الراضين؛ لأنهم سيصبحون مشتريين دائمين لديهم، ولأنهم أيضاً سيدعون مشتريين آخرين لاستهلاك المنتج.

### النتائج المترتبة على عدم الرضا:

- ١- تجنب الشراء من المحل نفسه أو الشركة مرة أخرى.
- ٢- رفع شكوى ضد المحل أو الشركة للجهات الرسمية.
- ٣- رفع شكوى ضد المحل أو الشركة في إحدى الصحف المحلية (أو أية وسيلة إعلام أخرى).
- ٤- تحذير الآخرين من أقارب أو أصدقاء من أن يشتروا من المنتج السيئ.

### كيفية التخلص من المنتجات بعد استهلاكها

يتخلص المشترون من المنتجات بعد استهلاكها بعدة طرق، فإما أن:  
يحتفظ المشتري بالمنتج (بعد الاستهلاك)، أو يتخلص منه مؤقتاً،  
أو يتخلص منه نهائياً.

وفي كل حالة من هذه الحالات هناك عدد من الخيارات التي يستطيع أن يختار منها المشتري.

### ١. الاحتفاظ بالمنتج:

وهناك ثلاثة احتمالات للاحتفاظ بالمنتج:

- ١- أن يستخدم المنتج في غرضه الأصلي، وهذا لا يحدث إلا عندما يكون المنتج من السلع المعمرة (مثل الثلاجات وبعض الأجهزة الكهربائية).
- ٢- أن يستخدم المنتج في غرض جديد، (كاستخدام العبوة الزجاجية للجبنة التي على شكل كأس في شرب الشاي أو الماء).

هناك بعض المنتجات التي نقوم باستهلاكها وتنتهي تماماً، مثل: الخبز.



٣- تخزين المنتج، كما يحدث في تخزين الملابس الصيفية لحين قدوم فصل الصيف، وتخزين الملابس الشتوية لحين قدوم فصل الشتاء.

## ٢. التخلص من المنتج مؤقتاً:

وهناك احتمالان للتخلص من المنتج:

١- تأجير المنتج: وهذا الأمر يحدث عندما ينتهي المشتري من استخدام المنتج، ولا يرى أن هناك أي فائدة من الاحتفاظ به، فيحاول بعد ذلك أن يؤجره للاستفادة منه.

مثال:

قيام بعض النساء بتأجير فساتين الزواج عند الانتهاء منها.

٢- إعارة المنتج: وذلك بجعل أكثر من شخص يستفيد من المنتج، وقد تكون الإعارة لأحد الأصدقاء أو الأقارب

أو الجيران.

مثال:

قيام بعض النساء بإعارة فساتين الزواج عند الانتهاء منها.

قيام أحد الأشخاص بإعارة بعض الآلات والعدد لجيرانه

لاستخدامها وإرجاعها بعد الانتهاء منها.

## ٣. التخلص من المنتج نهائياً:

وهناك أربعة احتمالات للتخلص من المنتج نهائياً:

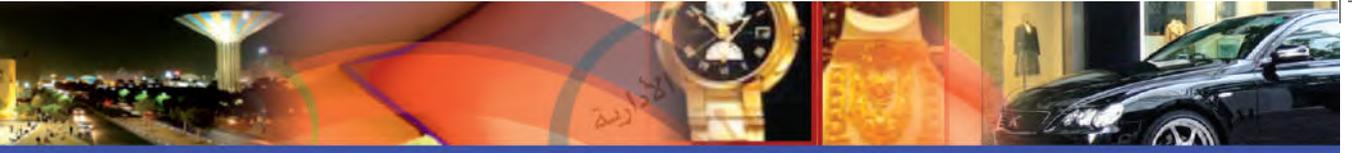
١- إهداء المنتج أو التبرع به لمن يحتاج إليه: وذلك إما بإعطائه للمحتاج مباشرة، أو عن طريق الجمعيات الخيرية.

٢- مبادلة المنتج بمنتج آخر: وهذا يحدث أحياناً في بعض المنتجات كالسيارات، والأجهزة المنزلية.

٣- بيع المنتج: حيث يقوم البعض ببيع المنتج بعد استهلاكه، كبيع سيارة مستعملة أو أثاث منزلي.

٤- إلقاؤه في حاويات النفايات: كما يحدث مع كثير من المنتجات الاستهلاكية.





## التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية :

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

- ١ من فوائد رضا المشتري الاحتفاظ بالمشتريين القدامى ، وكسب المزيد من العملاء الجدد. ( ✓ )
- ٢ التخلص من المنتج مؤقتاً قد يكون بالتبرع به لإحدى الجمعيات الخيرية. ( X )
- ٣ استهلاك المنتج يُعدُّ الخطوة الأخيرة من خطوات العملية الشرائية. ( ✓ )
- ٤ شراء الملابس الجديدة قبل كل عيد يُعدُّ نوعاً من أنواع الاستهلاك المتكرر. ( ✓ )
- ٥ عندما تزداد الكمية المستهلكة من منتج بشكل مبالغ فيه يكون ذلك سلوكاً خاطئاً في الشراء. ( ✓ )

٢ - تحدث عن أثر الأعراف والتقاليد في الاستهلاك.

لكل مجتمع أعرافه وتقاليد خاصة، التي تفرض على من يعيشون فيه سلماً وخدمات تتوافق مع عادات وأعراف هذا المجتمع.

٣ - ما خيارات المستهلك للتخلص من المنتجات بعد استهلاكها؟

الاحتفاظ بالمنتج.. التخلص من المنتج مؤقتاً.. التخلص من المنتج بشكل نهائي

٤ - تحدث عن النتائج المترتبة على الرضا وعدم الرضا عن السلع والخدمات التي يستهلكها المشترون.

فقدان المشتري .. عدم اكتساب مشترون جدد

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

١	من نتائج عدم الرضا عن المنتج	5	في أوقات معينة من اليوم أو الشهر أو السنة
٢	نتيجة الرضا عن المنتج	2	حصول المشتري على حاجته وإشباع رغباته
٣	مفهوم الاستهلاك	1	رفع شكوى ضد المحل أو الشركة البائعة
٤	العرف الاستهلاكي	4	تقديم الذهب والمجوهرات في الزواج
٥	متى يحدث الاستهلاك	3	استخدام المنتج والاستفادة من خصائصه