

الاسم واللقب:.....	القسم والفوج:.....	العلامة:.....
--------------------	--------------------	---------------

أولاً: بيّن الفرق بين المصطلحات الآتية: المشتري، الزبون، العميل، المستهلك. (2 ن)

المستهلك "كل من يقتني سلعة أو خدمة بغرض الاستهلاك، أي بمعنى الاستعمال والاستخدام الشخصي أو غير الشخصي"، والمشتري هو من يقتني السلعة ولكنه لا ينتفع بها لنفسه كالأب يشتري لأولاد ، أما الزبون فإنه يعني ذلك المشتري الذي يتعامل مع محل تجاري بصوره منتظمة، أما العميل فيعني غالباً ذلك الذي يتعامل مع شركه أو مؤسسة بصورة منتظمة وعليه فإن تلك المصطلحات وإن اختلفت في بعض المعاني فإنها تقترب من بعضها لتدل على معنى من معاني "المستهلك".

ثانياً: إن سلوك المستهلك قابل للتعديل ويخضع للتأثير، ذلك لأن السلوك الانساني في مجال الاستهلاك يستند إلى بعض المبادئ التي يمكن البحث فيها منها مبدأ السببية ومبدأ الدافع، اشرح بإيجاز هذين المبدأين (4 ن):

- **مبدأ السببية:** فالسلوك الانساني لا ينشأ من العدم و إنما ينشأ نتيجة لمؤثرات تقوده الى حالة من عدم التوازن الفيزيولوجي و النفسي، قد تكون تلك المؤثرات ناتجة عن تغير في الظروف الذاتية للشخص أو في البيئة الخارجية، حالة عدم التوازن تدفع الفرد الى سلوك معين يشبع ذلك التغير ويعيده إلى حاله التوازن.
- **مبدأ الدافع:** إن السلوك الإنساني ينبني أيضا على دافع يوجهه ويحركه، والدافع والقوه التي تثير السلوك وتحدد اتجاهاته، وقد يكون الدافع فيزيولوجيا كالجوع والبرد أو نفسيا كدافع تحقيق الذات أو الانتماء الاجتماعي، وهو يتأثر بعوامل خارجية وأخرى ذاتية، وبهذا يقترب معنى الدافع من مفهوم "الحاجة".

ثالثاً: يشير تعريف سلوك المستهلك إلى مجموعة كاملة من الأنشطة بما فيها استجابات المستهلك، هذه الأخيرة (أي الاستجابات) يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع، أذكر هذه الأنواع مع شرح موجز (6 ن):

من الأمور المركزية في تعريفنا لسلوك المستهلك استجابات المستهلكين العاطفية والعقلية والسلوكية للسلع وطريقة تسويقها، حيث تعكس الاستجابات العاطفية مشاعر المستهلك وأحاسيسه وحالاته المزاجية، على سبيل المثال ، عندما يشتري المستهلك سيارته الأولى ، فمن المحتمل أن تكون الإثارة وعدم اليقين من بين ردود أفعاله العاطفية، أما الاستجابات العقلية تشمل عمليات تفكير المستهلك وآراءه ومعتقداته ومواقفه ونواياه بشأن المنتجات والخدمات، فالموازنة بين إيجابيات وسلبيات تمويل سيارة جديدة، هي بعض العمليات المعرفية، وأخيراً ، تشمل الاستجابات السلوكية قرارات المستهلك وإجراءاته الظاهرة أثناء أنشطة الشراء والاستخدام والتخلص، وتتبعاً لمثال شراء سيارة، من المرجح أن يولي المستهلك اهتماماً وثيقاً بإعلانات السيارات المختلفة، ويقرأ مطبوعات المبيعات في وكالة السيارات ويناقش القرار مع الأصدقاء أو العائلة، كل هذه الأفعال تمثل استجابات سلوكية.

رابعاً: تعتبر طبيعة الموقف الشرائي من العوامل المؤثرة في القرار الشرائي، بين ذلك (2 ن):

هناك العديد من الظروف التي تؤثر في الموقف الشرائي وتحدد بالتالي تصرف البائع والمشتري في مقدمتها مدى ضغط الوقت وارتباطه بالحاجة إلى السلعة أو الخدمة إذ أن ضغط الوقت يمكن أن يجعل القرار يتخذ في غيبة من المعلومات الكافية ويقلل فترة البحث عن البدائل وبالتالي يؤثر على نوعية القرار الخاص بالشراء

خامساً: اذكر ثلاثة من العوامل النفسية المؤثرة في السلوك الاستهلاكي (دون شرح) (1,5 ن):

(1) الدوافع

(2) الإدراك

(3) التعلم

سادساً: يتميز مفهوم الانتباه في سلوك المستهلك بمجموعة من الخصائص، أذكر اثنتين منها: (3 ن):

(1). الاهتمام انتقائي

(2) الانتباه قابل للتقسيم.

سابعاً: يستخدم الأفراد عدة مبادئ أو خصائص في تنظيم وتفسير المثيرات الحسية، أذكر ثلاثة منها: (دون شرح) (1,5 ن):

(1) الإغلاق

(2) التماثل

(3) الاستمرار

بالتوفيق