

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

ملاحظة: الإجابة تكون في حدود الأسطر المعطاة.

أولاً: في مفهومه العام، يشير سلوك المستهلك إلى مجموعة كاملة من الأنشطة تتعلق بالشراء والاستخدام والتخلص، إضافة إلى استجابات المستهلك التي تسبق هذه الأنشطة أو تحددها أو تتبعها، هذه الاستجابات التي يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع، اشرح هذه الأنواع (الاستجابات) مع إعطاء أمثلة (6 ن):

من الأمور المركزية في تعريفنا لسلوك المستهلك استجابات المستهلكين العاطفية والعقلية والسلوكية للسلع وطريقة تسويقها، حيث تعكس الاستجابات العاطفية (وتسمى أيضاً الاستجابات الوجدانية) 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 (يشار إليها أيضاً بالاستجابات المعرفية) تشمل عمليات تفكير المستهلك وآراءه ومعتقداته ومواقفه ونواياه بشأن المنتجات والخدمات، فالموازنة بين إيجابيات وسلبيات تمويل سيارة جديدة، ووضع قائمة ذهنية بالسماوات التي يجب أن تتوفر فيها، 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 أو على موقع الشركة المصنعة على الويب، ويختبر قيادة السيارة قبل الشراء، ويناقش القرار مع الأصدقاء أو العائلة، ويقوم أيضاً بصيانة السيارة وتغيير الزيت بانتظام بعد الشراء، كل هذه الأفعال تمثل استجابات سلوكية

ثانياً: بين فيما يلي من أسطر إسهامات المدرسة السلوكية في نظرية سلوك المستهلك (4 ن)

تزامناً مع هيمنة النموذج الاقتصادي برزت إسهامات في مجال آخر يتعلق بالمنظور السلوكي الذي يشير إلى أن مفاتيح فهم التطور هي السلوك الظاهر المرئي والمحفزات الخارجية في البيئة، كان ذلك نتاجاً لجهد متعدد بدأه عالم الفسيولوجيا الروسي إيفان بافلوف (1849-1936) قدم نظريته في التعلم المشروط، الذي يشار إليه عموماً باسم التكييف الكلاسيكي، دعماً لمفهوم أن التعلم والسلوك تتحكم فيهما عوامل البيئة ويمكن تفسيره دون الإشارة إلى العقل أو الوعي، وفي أوائل القرن العشرين أصبحت السلوكية مدرسة رئيسية في علم النفس الأمريكي، حيث دعا علماء النفس السلوكيون مثل جون واتسون (1878-1958) و سكينر (1904-1990) الذي ينسب إليه مفهوم التكييف الفعال، إلى رفض أي إشارة إلى العقل واعتبروا السلوك الصريح والملاحظ والقابل للقياس فقط هو

موضوع علم النفس، تم استخدام بعض أساليب المدرسة السلوكية في التسويق وسلوك المستهلك، مثل التكيف الكلاسيكي والتكيف الفعال، وقد كان Watson هو الذي قاد أولى تلك الاستخدامات الناجحة في أسلوبه في الإعلان عام 1920، عندما انضم إلى شركة J. Walter Thompson، وهو ما أدى بعد ذلك إلى فصله من الأوساط الأكاديمية.

ثالثا: تصاحب المعلومات المستهلك في جميع مراحل اتخاذ القرار الشرائي، ويمكن للمستهلك أن يحصل على المعلومات من عدة مصادر، أذكر أنواع تلك المصادر بشرح موجز. (6 ن)

- المصادر الشخصية أو المعلومات الاجتماعية: وغالبا ما توفر هذه المصادر للمستهلك أكثر المعلومات موثوقة نظرا لان المستهلك يحصل عليها من الأسرة والأصدقاء، ومن يقابلهم في السوق سواء أكانت معلومات مباشرة أو غير مباشرة، ومن أهم مصادر هذه المعلومات هي الكلمة المنقولة والناجحة عن مناقشة أمور المنتجات وحالات الرضا وعدم الرضا بين الناس.

- المصادر التجارية: وهي التي تقدم من خلال جهود الاتصالات التي تقوم بها المنشآت التسويقية في السوق، و تشمل الإعلانات، أنشطة ترويج المبيعات، رجال البيع، و الموزعين بالإضافة إلى طرق العرض و التسعير، و هذه المصادر متاحة للمستهلك و بدون أي مجهودات للبحث.

- المصادر العامة: و تشمل المجالات و الجرائد و المقالات و النشرات الحكومية و تعتبر هذه المعلومات ذات أهمية للمستهلك نظرا لأنه يعتقد أن مصادرها ذات مصداقية وتعتبر غالبا عن رأي موضوعي بعيدا عن أي تحيز.

- المصادر التجريبية: تمثل هذه المصادر استخدامات المنتج و اختياره بواسطة المستهلك أو الآخرين و تختلف هذه المصادر من حيث الأهمية و التأثير باختلاف طبيعة المنتج و خصائص المستهلك. و بصفة عامة فإن أكثر المصادر انتشارا هي المصادر التجارية و أكثرها صدقا و فعالية هي المصادر الشخصية.

رابعا: الخصائص الشخصية هي إحدى العوامل التي تؤثر في السلوك الاستهلاكي، أذكر اثنين من تلك الخصائص مبينا كيف يكون تأثيرها على المستهلك. (4 ن)

تتأثر قرارات المشتري بالعديد من الخصائص الشخصية تتمثل بالاتي : (المطلوب اثنان منها مع الشرح)

أ- العمر والمرحلة في دورة الحياة

ب- المهنة والظروف الاقتصادية

ت- الشخصية

ث- نمط الحياة

بالتوفيق