

الفصل الثاني

العميل أولاً

العميل خدمته وسماع

وجهة نظره...

من أولوياتنا

القطاع الخاص والعميل :

العميل هو من يشتري السلعة وقد يعود مرة أخرى لشراء تلك السلعة أو يتعد ، وتبذل الشركات جهوداً مضمّنة في الإعلان عن تلك السلعة وجذب المستهلك لشراء السلعة ، إلا أن العلاقة تنتهي في أغلب الأحيان بعد الشراء ، وهو ما أشار إليه د. أبو بكر مصطفى أبو بغيره في بحث نشره بالمجلة العربية للإدارة . حيث يؤكد أن أسلوب التسويق الموجه إنتاجياً هو ما يستخدم في أغلب الدول النامية ، بينما في الدول المتقدمة يستخدم أسلوب التسويق الموجه نحو المستهلك ، ويسود هذا الأسلوب في الدول المتقدمة بسبب المنافسة الشديدة بين الشركات لكسب الزبون ، لذلك فهي تضع الكثير من السياسات والإجراءات التي تضمن استمرار الزبون عميلاً لها ، فهي تتيح له إعادة السلعة إذا لم يكن راضي عنها ، يأخذ قيمتها أو استبدالها ببضاعة أخرى ، كما توفر له خدمات ما بعد البيع ، ويذكر الدكتور أبو بغيره في هذا الخصوص أن أحد رجال صناعة السيارات قال بأنه مستعد لتزويد المستهلك بأية سيارة يطلبها من اللون الذي يطلبه وبالسعر الذي يتناسب مع إمكانياته.^(١)

وفي المملكة لا يختلف كثيراً أصحاب الشركات والمؤسسات التجارية عن نظرائهم في الدول النامية الأخرى فنجد في معظم المحلات لوحات تكتب عليها « البضاعة لا ترد » كما أن بعض من الشركات لا تقدم خدمات ما بعد البيع

(١) د. أبو بكر مصطفى بغيره « حماية المستهلك وحاجة الدول النامية إليها » المجلة العربية

وفي بحث أعدّه الدكتور / عبد الله الحماد^(١) عن قرار المستهلك السعودي بعد الشراء خاصة قرار عدم الرضا ، ويؤدي إليه من نتائج أشارت عينة البحث التي كان عددها (٤٦٨) مستهلكاً أنهم يفضلون عدم التعامل مع هذه السلعة أو الماركة مستقبلاً ، يلي ذلك إعلام الآخرين عن السلعة أو المتجر ، أما الخيار الثالث فهو إرجاع السلعة فوراً ، أو استبدال السلعة فوراً ، وأخيراً عدم التعامل مع المتجر الذي اشترى منه السلعة مستقبلاً هذه النتائج توضح ردة فعل المستهلكين السعوديين في حالة عدم رضاهم عن السلعة التي اشتروها واعتقد أن هذه النتائج تؤثر مستقبلاً على سمعة المتجر أو المؤسسة وبالتالي انخفاض عدد المستهلكين الراغبين في شراء تلك السلع .

قاعدة معلومات: (٢)

تفتقد كثير من الشركات السعودية ، خاصة ذات السمعة الجيدة والعملاء الكثر إلى تكوين قاعدة معلومات عن العملاء . يتم من خلالها التوصل مع العملاء وأخذ آرائهم في منتجات الشركة فنجد أن العميل يشتري من إحدى الشركات سلعة سواء كانت هذه السلعة سيارة أو تلفزيون أو ثلاجة ، وقد يعود لصيانة تلك السلعة بصفة دورية إذا كانت سيارة أو عند الحاجة إذا كانت تلك ثلاجة أو غسالة أو تلفزيون . ولكن الزيارة سواء المنتظمة أو المتقطعة من قبل

- (١) د. عبد الله الحماد « سلوك المستهلك السعودي عند عدم الرضا : دراسة تطبيقية مجلة تجارة الرياض ٣٩٩ ، السنة الخامسة والثلاثين ، ديسمبر ١٩٩٥ م . رجب لعام ١٤١٦ هـ .
- (٢) ستيفن جورج ارنولد و يمرزكيرتش (ترجمة / حسين حسنين ، مراجعة / د / محمد ياغي) (عمان : دار البشائر ، ١٤١٩ هـ) ص ٥٣ ، ٥٤ ، ٥٧ . محمد .

العميل ليست لها أهمية بل نجد أن الشركة تنسى ذلك العميل بمجرد تقديم الخدمة له.

في الدول المتقدمة تحرص الشركات الكبرى على تكوين قاعدة معلومات عن العملاء ويتم مراسلة أولئك العملاء لأخذ آرائهم في السلع المقدمة ، ماهية السلعة أو الخدمة التي يودون من الشركات تقديمها ، حتى أن بعض الشركات تشرك العميل في التخطيط الاستراتيجي لشركة ، وكثيراً ما طورت الشركة السلعة أو الخدمة المقدمة بناءً على آراء واقتراحات العملاء.

فعلى سبيل المثال شركة ستابلز التي تعمل في التجهيزات المكتبية وتبيع للمستهلكين من خلال (٢٠٠) فرع ويعمل بها سبعة آلاف موظف ، وتبلغ مبيعاتها ٨٩٠ مليون دولار ، تملك قاعدة معلومات عن زبائنها الذين يبلغون خمسة ملايين يمثلون ١٠٨ مليون مشروع عمل ، وهي تحدث المعلومات أسبوعياً . يقول أحد المسؤولين بالشركة إننا من خلال بيانات العملاء نحاول دائماً التعرف على ماذا يريد الزبون ، ونقيس استجاباتهم على مبادرات الشركة ، ونتعرف على ماهية البضائع ، ماهية مستويات الأسعار ، ماهية الخدمات التي يهتم بها زبائننا أكثر من غيرها ، وماهية الأشياء التي يستجيبون لها . أما شركة أي .ب.م روتشيسر لأنظمة الكمبيوتر المتوسطة فلديها قاعدة معلومات واسعة ودقيقة عن عملائها ، وتقوم بمسحهم كل فصل ، ويسأل المسح عن رضا العميل عن السلعة ، بالإضافة إلى ذلك تقوم بمسح لبعض الزبائن الذين اشترى سلعا محددة بعد مرور تسعين يوماً إلى سنة من تاريخ الشراء ، كما أنها تتصل بجميع زبائننا في جميع الولايات المتحدة بعد تركيب بضاعتها بفترة من ٩٠ إلى ١٢٠ يوماً . وغيرها من الإجراءات التي تستهدف ربط العميل بالشركة .

واعتقد أنه من المهم تكوين قاعدة معلومات عن العملاء ليتم مراسلتهم وأخذ آرائهم ومقترحاتهم خاصة ونحن في عصر الإنترنت لذلك نأمل أن يتم الاهتمام بهذه الفكرة وليس فقط على مستوى الشركات والمؤسسات الأهلية بل الأجهزة الحكومية أيضا لمعرفة آراء ومقترحات العملاء وإشراكهم في تقييم الخدمات المقدمة لهم والاستفادة من تلك الآراء والمقترحات في تطوير الإجراءات المتبعة لتقديم تلك الخدمة.

و من الجدير ذكره ان وزارة العدل تعد من الأجهزة الحكومية السباقة لمعرفة رأي المواطن في خدماتها من خلال إستبيان صمم لهذا الغرض ويغبا أليا من قبل المواطن.

القطاع الحكومي والعميل :

ومن نافلة القول التأكيد بأن القطاعات الحكومية تهتم من ضمن أمور أخرى بحفظ أمن المواطن والمحافظة على صحته ويعتبر المواطن عميلاً رئيسياً للقطاع الحكومي سواء في تلقي خدمات مباشرة تقدمها أجهزة الدولة له كإدارة الجوازات أو البلديات أو الخدمات الصحية أو يستفيد من خدمات غير مباشرة عن طريق محافظة الأجهزة الحكومية المعنية على سلامة وصلاحية السلع أو المواد الغذائية . هذه الأجهزة الحكومية تتمثل في وزارة التجارة أو وزارة الصحة أو البلديات حيث تقوم بالرقابة على ما يقدم للمواطن من سلع مستوردة سواء ما يتعلق بالأكل ، أو الشرب ،

ولعل ما ظهر في الآونة الأخيرة من منتجات ثارت حولها ضجة كبيرة دعت عدد من الصحفيين للكتابة عنها ، كما اهتمت بها العديد من الصحف بها

وأجرت التحقيقات حولها (مثل صحيفة الاقتصادية) كل تلك الأمور تؤكد على المسؤولية المقاه على تلك الجهات لبذل الجهود للمحافظة على صحة المواطن ، وهذا ما ينبه إليه الأستاذ / وهيب سعيد بن زقر رحمة الله في مقال نشر له بجريدة عكاظ بتاريخ ٢٧/٤/١٤٢٢هـ بأن « المستهلك السعودي يصيبه هلع كبير من عدم سلامة السلع والبضائع المتوفرة في الأسواق»^(١). إن المواطن العميل يتساءل ويحتار في دور الأجهزة المعنية بالمحافظة على صحة المواطن عندما يرى الصحف تطالعه بأخبار مفعجة بوجود بعض المنتجات المسببة للسرطان . يتساءل هذا العميل الذي يعتقد أن الأجهزة الحكومية تضع المحافظة على صحته في قمة أولياتها ويتفق مع ما يطرحه الكاتب الكبير / عبد الله عمر خياط في إحدى مقالاته بصحيفة عكاظ عندما قال « أليس عجيباً أن تقاجئنا الوسائل الإعلامية بالحقائق القاتلة عن زيت الزيتون الأسباني ثم تلحق بها الأبناء من ماليزيا عن صلصة التوابل » ويضيف الكاتب / عبد الله خياط بأننا لم يسبق أن سمعنا أو قرأنا من الجهات المسؤولة لدينا عن هاتين المشكلتين بل كان السماع لها وإداركها جاء بعد الإعلان من البلدان المصدرة وهو يتساءل في ختام مقالته عن مختبرات الجودة والنوعية بوزارة التجارة وما تقوم به من أعمال.^(٢)

إن مسؤولية مراقبة الأغذية أو غيرها من المنتجات المستوردة أو المحلية تقع على كاهل البلديات ممثلة في البلديات الفرعية والمراقبين الصحيين العاملين لديها وهؤلاء كما يشير أحد رؤساء البلديات الفرعية عددهم قليل مقارنة بكثرة

(١) أ/ وهيب بن زقر . جريدة عكاظ بتاريخ ٢٧ / ٤ / ١٤٢٢هـ ..

(٢) عبدالله عمر خياد، (أين مختبرات الجودة) جريدة عكاظ، بتاريخ ٢٧/٢/١٤٢٢هـ.

المحلات والأسواق التي تقع تحت دائرة عملهم ، كما أنهم يعينون على المرتبة الخامسة التي يقدر راتب الدرجة الأولى منها (٣١٩٠ ريال) ولا توجد حوافز مادية بنظام الخدمة المدنية تمنح للموظفين .

بالإضافة إلى ذلك لا أعتقد أنه يتوفر لأولئك المراقبين الصحيين تدريب متخصص يعينهم على القيام بعملهم بطريقة فعالة . ويشترك مع البلديات في الرقابة على المواد الغذائية او غيرها من المنتجات وزارة الصحة ممثلة في مركز الرعاية الصحية الأولية بالحي ويعتمد نشاط هذا المركز على إدارته فإذا كانت نشيطة ولديها الحماس والرغبة في العمل قامت بجولات تفتيشية على محلات المواد الغذائية ومراقبتها والتنسيق مع البلديات الفرعية في اتخاذ الإجراءات اللازمة حيال تلك المحلات .

وفي الختام فإنني اقترح تطوير بعض الأنظمة المالية ليتسنى منح نسب معينة من قيمة الغرامة التي توقع على المحلات المخالفة لأولئك العاملين في البلديات الفرعية أو مراكز الرعاية الصحية أو فروع وزارة التجارة تشجيعاً لهم للقيام بعملهم وتحفيزهم على أداء عملهم بكل جد وإخلاص .

بالإضافة إلى ما سبق فإن من مهام البلديات الفرعية مراقبة صلاحية اللحوم والدجاج والأسماك وهذه المهمة يقوم بها المراقبين البيطريين ويشير رئيس إحدى البلديات الفرعية أن عدد المراقبين البيطريين بالبلديات الفرعية قليل مقارنة بالمهام الموكلة إليهم وهم من صغار الموظفين شاغلي المرتبة الخامسة ،

ونعتقد أن ما اقترح في الصفحات السابقة من منح حوافز مادية للمراقبين الصحيين بالبلديات ، أو غيرهم من العاملين بالقطاعات الحكومية ذات العلاقة

ينطبق على المراقبين البيطريين . إلا أن الحل الجذري لتحديد سلامة الأغذية أو السلع المستوردة من الخارج يتمثل في إيجاد هيئة عليا للتأكد من ذلك .

ولا يقتصر الأمر على حماية صحة المواطن بمراقبة السلع والمواد الغذائية من قبل الجهات المختصة ، بل أن سلامة المواطن تمثل نفس الأهمية حيث يلاحظ المتابع أن هناك العديد من السلع المتعلقة بسلامته مغشوشة أو مقلدة وهي تمثل ما بين (١٠ إلى ١٥٪) ^(١) من إجمالي السلع المعروضة . هذه السلع تتعلق بقطع غيار السيارات أو غيرها من السلع ويلاحظ المستهلك أن قطع السيارات اليابانية على سبيل المثال تتوفر منها ثلاثة أنواع ، تتمثل في قطع غيار أصلية من الشركة المنتجة لسيارات ، قطع غيار يابانية من اليابان ، قطع غيار تجارية مصنعة في هونج كونج أو تايلندا ، وإذا أراد العميل شراء قطع غيار لسيارته فإن مسؤل عن بيع قطع الغيار يعرض الأنواع السابقة أو يوجه المستهلك بأن قطع الغيار الأصلية توجد بالشركة فقط ، وما لديه قطع غيار يابانية أو تجارية ويلاحظ أن الفرق كبير في الأسعار بين الثلاثة أنواع خاصة بين النوع الأول والثالث فأين دور وزارة التجارة ، وهل السماح بتواجد تلك البضائع في مصلحة السوق ، وماذا عن البضائع الأخرى المقلدة الموجودة بالسوق . ونعتقد أن فروع وزارة التجارة تقوم بدورها ، ولكن ينقصها القوى العاملة الكافية للقيام بواجباتها بشكل جيد كما ينقصها توفر حوافز مادية للموظفين الميدانيين الذين يقومون بجولات ميدانية لاكتشاف السلع المقلدة أو المغشوشة واعتقد أن ما أقترح من حوافز مادية للمراقبين الصحيين والبيطريين ينطبق على العاملين بفروع وزارة التجارة .

(١) أ/ وهيب بن زقر . مرجع سابق.

كما أن هناك أجهزة حكومية تقدم خدمات مباشرة مثل وزارة الصحة ، البلديات ، الجوازات ، إدارة الأحوال المدنية ، مراكز الشرطة ، وغيرها ، من الأجهزة ، هذه الإدارات تقدم خدمات مباشرة للعميل تتمثل في الخدمات الصحية أو الخدمات البلدية (استخراج رخصة بناء ، أو رخصة فتح محل وغيرها) خدمات إصدار الجواز أو تجديده ، خدمات إصدار الأقامات أو تجديدها ، هكذا .

أن المستفيد الأول من تلك الخدمات هو المواطن أو المقيم (العميل) فالأجهزة الحكومية السابق ذكرها تقدم هذه الخدمات للمواطنين ، ولكن هذه الإدارات لم تسأل نفسها عن رأي المواطن في تلك الخدمات . هل قدمت له الخدمات في زمن مناسب . هل هذه الخدمات ذات جودة مقبولة ، هل ما يطلب من أوراق أو مستندات واضح لطالب الخدمة ، هل المكاتب المخصصة لاستقبال طالب الخدمة جيدة من حيث النظافة والتكليف والإضاءة .

إن أخذ رأي العميل في الخدمات المقدمة يساعد على تطوير الخدمات المقدمة ، كما يساعدها على تقييم تلك الخدمات وتستطيع الإدارات المعنية الوصول إلى تلك النتائج المطلوبة ، عن طريق تصميم استبيانات مخصصة لقياس رأي المستفيدين ومعالجة تلك الاستبيانات بالحاسب الآلي ، للوصول إلى النتائج المطلوبة ، كما أن أخذ رأي المستفيدين ، عن طريق الاستبانة يؤدي إلى تكوين قاعدة معلومات عن المستفيدين تستطيع الأجهزة الاستفادة منها في المستقبل .

أن أخذ رأي المستفيدين في الخدمات المقدمة من الأجهزة الحكومية توجه عالمي طبق في الكثير من الدول الأوروبية أو الآسيوية . فماليزيا على سبيل المثال

تقييم خدمات الإدارات الحكومية عن طريق المستفيد وعن طريق أجهزة أخرى للتأكد من أن تلك الجهات المعنية قدمت للمواطن الخدمة بالشكل المطلوب.

وفي الختام فإن أخذ رأي المستفيد ليست من الأمور المستحيلة ففى دولة الكويت هناك جهة محده تأخذ رأي المواطن حول الخدمات المقدمة له من قبل الأجهزة الحكومية ومحليا تحاول الخطوط الجوية العربية السعودية تطبيق هذا التوجه من خلال حرص «إدارة بطاقة الفرسان» على أخذ رأي الأعضاء وذلك بإرسال استمارته لهم وتشجيعهم على تعبئتها وإعادتها إليهم دون أن يتحمل المستفيد أي أعباء مالية كما أن معهد الإدارة بأن رأي المتدرب سواء لدارسي البرامج الإعدادية أو البرامج التدريبية في الخدمات المقدمة له ، في قاعات التدريب والإمكانات المتوفرة بها وفي المدرب ويتم تزويد المدربين بأراء ووجهات نظر المتدربين فيما قدموه من مادة علمية أثناء الفصل التدريبي .

النماذج: نموذج مستخدم في إحدى المحلات المشهورة بمدينة الرياض التي تقدم المشروبات الساخنة :

وقد استهل النموذج بالعبارات التالية :

نبدل كل ما في وسعنا لنوفر لكم تجربة ممتعة وبهنا أيضاً معرفة ما إذا كنا قد توصلنا إلى إرضائكم بشكل كامل ، نرجو منكم منحنا لحظات قليلة لتدوين آرائكم واقتراحاتكم .

إن المعلومات التي ستقدمونها لنا ستساعدنا ي تقديم خدمة أفضل لكم .

<p>جودة الطعام الذي طلبته كانت :</p> <p>ضعيف متوسطة جيدة جيدة جداً ممتازة</p> <p>١ ٢ ٣ ٤ ٥</p> <p>جودة المشروب الذي طلبته كانت :</p> <p>ضعيف متوسطة جيدة جيدة جداً ممتازة</p> <p>١ ٢ ٣ ٤ ٥</p> <p>هل كانت الإجابة عن جميع أسئلتكم بشأن منتجاتنا وافية ؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>الزيارة بشكل عام : :</p> <p>سوق أرشح ستاريكس لأحد الأصدقاء :</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>بناء على هذه التجربة سأقوم بزيارة ستاريكس :</p> <p><input type="checkbox"/> بشكل أقل <input type="checkbox"/> بنفس المستوى <input type="checkbox"/> بشكل أكثر</p> <p>معلومات البريد :</p> <p>الاسم :</p> <p>العنوان :</p> <p>المدينة :</p> <p>الرمز البريدي :</p> <p>الهاتف :</p> <p>.....</p>	<p>جودة الخدمة عند الكاشير كانت :</p> <p>ضعيف متوسطة جيدة</p> <p>جيدة جداً ممتازة</p> <p>١ ٢ ٣ ٤ ٥</p> <p>جودة الخدمة عند مكان تقديم الاسبرسوكانت :</p> <p>ضعيف متوسطة جيدة</p> <p>جيدة جداً ممتازة</p> <p>١ ٢ ٣ ٤ ٥</p> <p>هل تمت خدمتكم بأسرع وقت ممكن :</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>النظافة :</p> <p>هل كان المحل من الخارج نظيفاً :</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
---	--

ديوان متابعة أعمال الجهاز الإداري

وشكاوى المواطنين

استبانة استطلاع انطباع الجمهور

عن مستوى جودة الخدمات العامة في الجهاز الحكومي في دولة الكويت

أولاً : تقييم الخدمة :

الرجاء التكرم باختيار الإجابة تتفق مع رأيك :

م	عنصر الخدمة	أفضل من كثير من توقعاتك	أفضل من توقعاتك	ما توقعاتك	أقل من توقعاتك	أقل بكثير من توقعاتك
١	توفر كتيبات ونشرات عن الخدمة.					
٢	شمولية المعلومات المتوفرة عن الخدمة.					
٣	وضوح المعلومات المتوفرة عن الخدمة.					

م	عنصر الخدمة	أفضل من كثير من توقعاتك	أفضل من توقعاتك	ما توقعاتك	أقل من توقعاتك	أقل بكثير من توقعاتك
٤	توفر لوحات إرشادية للمراجعين أثناء الخدمة.					
٥	خدمات جهاز الاستقبال والاستعلام.					
٦	التزام الجهة بالمعلومات المعلنة عن الخدمة.					
٧	أساليب استطلاع رأيك في الخدمة المقدمة لك.					
٨	اهتمام الجهة بتقديم الإرشاد للمراجعين.					
٩	إمكانية الحصول على المعلومات قبل الشروع في الحصول على الخدمة.					
١٠	توفر مستلزمات إجراء الخدمة (طابع آلة تصوير ، نماذج ..) .					

م	عنصر الخدمة	أفضل من كثير من توقعاتك	أفضل من توقعاتك	ما توقعاتك	أقل من توقعاتك	أقل بكثير من توقعاتك
١١	سهولة وانسياب الإجراءات حسب مواقع الموظفين.					
١٢	سرعة إنجاز الخدمة.					
١٣	مناسبة عدد المستندات					
١٤	المطلوبة لإنجاز الخدمة.					
١٥	إلمام الموظفين بعملهم.					
١٦	التزام الموظف بالعمل أثناء الدوام الرسمي.					
١٧	ملاءمة مواعيد تقديم الخدمة لاحتياجاتك.					
١٨	صحة المعاملة بعد إنجازها (دون أخطاء).					

م	عنصر الخدمة	أفضل من كثير من توقعاتك	أفضل من توقعاتك	ما توقعاتك	أقل من توقعاتك	أقل بكثير من توقعاتك
١٩	وقت الانتظار أثناء الحصول على الخدمة.					
٢٠	مناسبة مواقف السيارات لاحتياجاتك.					
٢١	المساواة في تقديم الخدمة.					
٢٢	توفر مستلزمات الراحة والخدمات الشخصية.					
٢٣	حرص الموظف على التعريف بنفسه أثناء تقديم الخدمة.					
٢٤	التزام الموظفين بأداب الحديث والتعامل معك.					
٢٥	تفهم وتعاطف الموظفين مع ظروفك واحتياجاتك.					
٢٦	حرص الموظفين على رضاك عن الخدمة المقدمة.					

م	عنصر الخدمة	أفضل من كثير من توقعاتك	أفضل من توقعاتك	ما توقعاتك	أقل من توقعاتك	أقل بكثير من توقعاتك
٢٧	توفر بدائل متنوعة للحصول على الخدمة (مقدم الخدمة ، أسلوب التحصيل ، منافذ الخدمة).					
٢٨	طلب الجهة للمعلومية بصورة تحافظ على خصوصيتها وسريتها (سرية الوثائق وتوفير جو من الخصوصية في التعامل مع الموظف.					
٢٩	توفر معلومات عن أسلوب تقديم الشكوى.					
٣٠	تجاوب المسؤولين مع شكواك في حالة مواجهتك مشاكل ...					
٣١	مناسبة الرسوم المطلوبة مع الخدمة المقدمة (في حالة وجود الرسوم) .					

س ٣٦ : المهنة :

متقاعد		موظف		طالب

لا يعمل حالياً		ربة بيت		أعمال حره

س ٣٧ : منطقة السكن :

الأحمدي		الجهراء		الفروانية		حولي		العاصمة

س ٣٨ : أنت مراجع :

مندوب	بصفة شخصية

س ٣٩ : عدد مرات المراجع :

أكثر من ٤ مرات		من ٢ - ٤ مرات		أول مرة

شكراً على حسن تعاونكم معنا .

كتاب الفصل : سلوك المستهلك :

يحظى سلوك المستهلك باهتمام بالغ من قبل الشركات على مختلف أنواعها ، وتتسابق الشركات الأهلية والصحف اليومية وغيرها من المنظمات على كسب وده ومن ثم اقتناعه بشراء منتجها سواء كان هذا المنتج سلعة أو خدمة وتستخدم في ذلك شتى الطرق ولعل من أشهرها المسابقات المنتشرة في الصحف وفي القنوات الفضائية . ولعاجلة هذا الموضوع من جميع جوانبه فقد صدر عن معهد الإدارة العامة كتاب بعنوان (سلوك المستهلك) من تأليف الدكتور / أحمد علي سليمان يقع في (٥٢٣) صفحة ويضم بين جنباته خمسة أقسام وكل قسم يضم عدداً من الفصول . القسم الأول بعنوان التعريف بسلوك المستهلك ، القسم الثاني تجزئة السوق واستهداف قطاعاته ، القسم الثالث يشرح العوامل البيئية المؤثرة في سلوك المستهلك ، أما القسم الرابع فيتناول العوامل النفسية المؤثرة في سلوك المستهلك وأخيراً القسم الخامس وهو بعنوان الخاتمة ، كما يضم الكتاب مقدمة ، وتعريفاً بالكاتب والكتاب وأخيراً قائمة المراجع .

يقول مؤلف الكتاب «أن هذا الكتاب يركز على تحليل السلوك الشرائي والاستهلاكي للأفراد وفق منهجية يتم من خلالها التعرف على مسببات ذلك السلوك في ضوء معالجة جادة للنظريات ، المبادئ والمفاهيم السلوكية إضافة إلى الأمثلة العملية والتطبيقات التسويقية خاصة في السوق السعودية» .

وفي القسم الثالث الذي يشرح فيه المؤلف العوامل البيئية المؤثرة في السلوك ، يقسم المؤلف تلك العوامل إلى خمسة عوامل هي ثقافة المجتمع ، الطبقات

الاجتماعية ، الأسرة ، الجماعات المرجعية ، وأخيراً الظروف المحيطة بالموقف الشرائي والاستهلاكي، ولدلالة على تأثير ثقافة المجتمع على سلوك الفرد في الشراء يضرب المؤلف عدد من الأمثلة منها تعود معظم المواطنين السعوديين على شراء هدية للأقارب أو الأصدقاء إذا رزق أحدهم بمولود ، كما أن معظم الآباء السعوديين يقدمون هدايا مختلفة لأولادهم إذا حقق أحد أولادهم إنجازاً معيناً سواء إنجازاً دراسياً أو غيره من الإنجازات. أما تأثير الأسرة على قرارات الشراء فقد أوضح المؤلف أن الأسرة تلعب دوراً مهماً في قرارات الشراء وهناك بعض القرارات التي تتخذ من الزوج فقط .

وقرارات تتخذ من قبل الزوجة بينما هناك قرارات مشتركة تتخذ كليهما معاً ومن أمثلة القرارات التي يتخذها الزوج شراء الملابس الخاصة به ، شراء سيارة، قرارات الادخار والاستثمار ، أما القرارات التي تتخذها الزوجة فهي تتمثل بقرارات شراء الملابس الخاصة بها، ملابس الأطفال ، طعام الأسرة، بينما القرارات المشتركة فتتمثل في القرارات الخاصة بقضاء الأسرة للعطلة الصيفية بالخارج وقرارات شراء الأجهزة المنزلية .

وفي الختام فإن هذا الكتاب يعتبر كتاباً لمديري إدارات التسويق بالشركات الخاصة يساعد على خصائص العمل والبحث عن السبل والطرق المناسبة لاقتناعه بالشراء والمحافظة عليه كعميل دائم.