

الفصل الرابع: السلوك الشرائي للمشتري الصناعي

1-تعريف المشتري الصناعي: أو مشتري المنشآت(المنظمات) هم المنظمات و الأفراد الذين يقومون بالشراء ليس بهدف الاستهلاك ولكن بهدف: انتاج منتجات أخرى، إعادة البيع، قضاء أعمال الأجهزة الحكومية و الأجهزة الأخرى.

2-الفرق بين سلوك المستهلك النهائي والمشتري الصناعي:

العوامل التسويقية	منتجات المستهلك	منتجات المشتري الصناعي
الطلب	مباشر	مشتق
قرار الشراء	فردى	جماعى
دوافع الشراء	عاطفية	عقلية
عملية الشراء	بسيطة	معقدة
حجم الصفقة	صغير	كبير
عدد العملاء	كبير جدا	صغير
تركز السوق	مشتت	مركز
منافذ السوق (توزيع)	غير مباشر	مباشر
الخدمة بعد البيع	قد تكون غير مطلوبة	مطلوبة في العادة
مرونة الطلب	قد تكون عالية	منخفض المرونة

3-خطوات تحديد المشتريات الصناعية:

إن عملية شراء السلع الصناعية لا تختلف عادة عن عملية شراء السلع الاستهلاكية من حيث الخطوات إلا أن الخطوات تكون مفصلة أكثر و تتعدد الأطراف التي تشترك في القرار، وتمر عملية الشراء في المنظمات بالخطوات التالية:

- تحديد الحاجة إلى المنتج إما من إدارة المخازن أو من الأقسام المستخدمة.
 - تحديد مواصفات المنتج و الكمية المطلوبة.
 - إعلام إدارة المشتريات بالحاجة المطلوبة و مناقشتها في احتمالات وجودها بهذه المواصفات في السوق.
 - البحث عن مدى توافر الأصناف في السوق بالشروط و المواصفات المطلوبة و تقييم البدائل المتاحة و إختيار أفضل عروض الموردين.
 - التعاقد مع المورد و إصدار أمر الشراء في ضوء الاعتمادات المالية المتاحة.
 - استلام و فحص الأصناف الموردة و تسليمها للمخازن أو الأقسام الإنتاجية المختصة.
 - محاسبة المورد عن توريد الأصناف المطلوبة.
 - تقييم أداء المنتجات المشتراة و مدى ملاءمتها لتوقعات المنظمة و المواصفات المطلوبة.
- تتعرض المنظمة إلى العديد من المواقف الشرائية و تنقسم هذه المواقف عادة إلى ثلاثة مواقف وفقا لمدى تعقد القرار الشرائي:

أ- الشراء لمنتج جديد:

ب- الشراء المعدل:

ج- الشراء الروتيني:

4-المشتركون في اتخاذ قرار الشراء الصناعي

يعتمد المشترون الصناعيون على مصادر معلومات عديدة ليتأكدوا أنهم قد حصلوا على جميع الحقائق ذات الصلة بموضوع الشراء ، فهناك مصادر داخلية للمعلومات مثل مندوبي الشراء ومصادر خارجية من المعارض التجارية ، الإعلانات ونشرات المبيعات وغيرها ، ولكل من هذه المصادر درجة تأثيره على قرار الشراء، عرف Webster and Wing وحدة اتخاذ القرار في المنظمة المشتريية بمركز الشراء Buying Center، وعرف مركز الشراء "جميع الأفراد والمجموعات الذين يشتركون في عملية اتخاذ قرار الشراء، ويشتركون في أهداف عامة ، كما أنهم يتحملون أية مخاطر ناتجة عن قراراتهم. و تتضمن مراكز الشراء جميع الأعضاء في المنظمة والذين يقومون بأي من الأدوار الآتية في اتخاذ قرار الشراء:

- المستخدمين **Users** :
- المؤثرون **Influencers** :
- المقررون **Deciders** :
- المشترون **Buyers** :
- الموافقون **Approvers** :
- الحاجبون **Gatekeepers**: