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	فردي	جماعي
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 إحتمالات 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:** أكثر المواقف الشرائية تعقيدا تحدث هذه المهمة عندما يكون للمنظمة حاجة جديدة أي أن الشراء سيكون للمرة الأولى، و تحتاج إلى معلومات كثيرة تفصيلية تتعلق بمواصفات المنتج ومصادر التجهيز، كما تتعدد الأطراف التي تتدخل في اتخاذ القرار و بالتالي تحتاج المنظمة

إلى وقت أطول لاتخاذ القرار لما ينطوي عليه من مخاطرة مثلما عندما تريد المنظمة إقتناء آلة جديدة.

ب- الشراء المعدل: و هي الحالة التي يتم فيها إدخال بعض التعديلات على عملية الشراء ما يتطلب بعض المعلومات الإضافية لكن ليس بنفس دقة التعقيد المطلوبة في الشراء لمنتج جديد، و في هذه الحالة يمكن اشتراك أطراف أخرى في عملية الشراء كبحث المنظمة عن تغيير المورد الذي كانت تتعامل معه.

ج- الشراء الروتيني: و هي يمثل إعادة شراء منتجات سبق شراؤها أي إعادة شراء روتينية بنفس المواصفات حيث لا تحتاج المنظمة لا لجمع المعلومات و لا البحث عن مصادر توريد جديدة.

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 المشترية 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:

- **المستخدمون Users :** وهم أعضاء المنظمة الذين يستخدمون المنتج وفي كثير من الحالات فإن هؤلاء المستخدمين يبادرون في تقديم اقتراح الشراء والمساعدة في تحديد مواصفات المنتج المرغوبة، ومن أمثلتهم عمال الخطوط الإنتاجية ومراقبيهم.
- **المؤثرون Influencers** : وهم الأفراد الذين يؤثرون في قرار الشراء، فهم يساعدون في تحديد مواصفات و التزويد بالمعلومات اللازمة لتقييم البدائل، ومن أمثلتهم: المهندسون وموظفو البحث والتطوير.
- **المقررون Deciders** : وهم الأفراد الذين يملكون القوة لتقرير متطلبات المنتج أو المجهز، وغالباً ما يظهر تأثيرهم على المشتريات الكبيرة.
- **المشترون Buyers :** وهم الأفراد الذين لديهم سلطات رسمية لاختيار المجهز وترتيب شروط الشراء، ومن أمثلتهم مندوبو المشتريات الذين تقع عليهم مسؤولية التعامل مع المجهزين والاتفاق على شروط الشراء.
- **الموافقون Approvers** : وهم الأفراد الذين يجيزون القرارات المقترحة من قبل المقررين أو المشترين.
- **الحاجبون Gatekeepers:** وهم الأفراد يتحكمون في انسيابية المعلومات داخل الشركة، وكذلك لديهم السلطة في منع البائعين أو المعلومات من الوصول إلى أعضاء مركز الشراء، ومن أمثلتهم: موظفو الاستقبال، وكلاء المشتريات.