

المحور الأول

تطور التسويق زمانيا و التعاريف ذات الصلة

الأهداف التعليمية :

أولا : مفهوم التسويق

ثانيا : التطور التاريخي لمفهوم التسويق

المحور الأول : تطور التسويق زمانيا و التعاريف ذات الصلة

أولا : مفهوم التسويق

تطور مفهوم التسويق عبر عدة مراحل زمنية مختلفة و تجلى في سبعة مراحل أساسية تتمحور حول تعامل المنظمة مع الزبون و ممارسة النشاط الإنتاجي ، و كذا تفاعلها مع البيئة الإقتصادية و الإجتماعية و السياسية ، و أخيرا المسؤولية الإجتماعية و الأخلاقية و إلتزاماتها البيئية في تحقيق أهدافها. و تمثل كل مرحلة من هذه المراحل ثورة حقيقية في تحديد المفاهيم الجوهرية للتسويق و أسسه العلمية و العملية الصحيحة، إلى أن وصل بمفهومه الشامل الموسع كما نعرفه في الوقت الراهن.

1- الجذور التاريخية للتسويق

يمكن إيجاز الجذور التاريخية للتسويق في الجدول التالي⁽¹⁾ :

الجدول رقم 1: المراحل الرئيسية في تاريخ التسويق

| التوجه | الحقبة الزمنية | المواقف المميزة للمرحلة |
|-------------------|---------------------------------|---|
| التوجه الإنتاجي | قبل الثورة الصناعية | كل ما ينتج يباع |
| التوجه نحو المنتج | خلال الثورة الصناعية و حتى 1927 | المنتج الجيد يبيع نفسه |
| التوجه البيعي | قبل 1947 | الإعلان الجيد و المبدع و البيع الشخصي تقنع الزبائن ✓ بيع ما تم إنتاجه |
| التوجه التسويقي | بعد 1947 | الزبون هو الملك... إكتشف حاجته و رغبته ثم قم بتلبيتها ✓ إنتاج ما يمكن بيعه |

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على : سويدان، نظام موسى، التسويق المعاصر، الطبعة الثالثة، دار

حامد، عمان، 2015، ص:34.

1-1 : مرحلة التوجه الإنتاجي The Production Orientation

المفهوم الإنتاجي للتسويق هو أحد أقدم المفاهيم في الأعمال، و يقصد به أن الزبائن يفضلون المنتجات المتوفرة و منخفضة السعر و المدراء في المنظمات ذات التوجه الإنتاجي يركزون على الكفاءة الإنتاجية العالية، بأقل الأسعار و بتوزيع كثيف.⁽²⁾

(1) - سويدان، نظام موسى، التسويق المعاصر، ط3، دار حامد، عمان، 2015، ص:34.

(2)- Kotler Philip, Keller Kevin lane, Marketing Management, 14th Ed, Printive hall, New Jersey, 2012; p:18.

في هذه المرحلة تركز الجهد على زيادة الإنتاج لأنه يمثل محور كافة الأعمال والأنشطة في المنظمة، وأن الاهتمام بالمبيعات يأتي في المرتبة الثانية، لأنّ المعروض السلعي أقل من الطلب بكثير، وأنّ الاعتقاد السائد في هذه المرحلة هو أن المستهلكين سوف يشترون كل ما يُنتج، ولذلك فإنّ تصريف المنتجات لا يشكّل عقبة أمام المنظمات، وقد اقتصر اهتمام هذه الأخيرة خلال هذه المرحلة على بيع منتجاتها بنفسها دون الحاجة إلى جهود تسويقية كبيرة، لذلك لا نجد أي اهتمام بالأنشطة التسويقية في هذه المرحلة وأنّ دورها ضعيفٌ جداً، حيث يُنظر إلى التسويق في هذه المرحلة على أنه وظيفة لاحقة لوظيفة الإنتاج، ويرى البعض أنّها مكملّة لوظيفة الإنتاج⁽³⁾.

و هذا التوجه وجد صداه في البلدان الساعية للنمو كالصين كما انه قد يكون من المفيد إستخدام هذا التوجه إذا أراد المسوقون التوسع و التمدد في السوق.

و يعتبر هذا المفهوم هو السائد لدى معظم المنتجين خلال القرن الثامن عشر ، حيث إنصب تفكير المنظمات آنذاك على تركيز الجهد في رفع الإنتاج، لأنه يمثل محور كامل الأنشطة في المنظمة، لأن المعروض السلعي أقل من الطلب بكثير، بمعنى آخر التركيز في هذه المرحلة يكمن في جانب العرض فقط.

لذلك لم يكن رضا المستهلك أمراً ذي بال ، و قد إستمر هذا المفهوم الإنتاجي للتسويق حتى أواخر العشرينيات من هذا القرن، و تطابق مع مفهوم الإدارة العلمية التي كان فريدريك تايلر TAYLOR Fredrick رائدها، حيث كان التركيز على زيادة الإنتاج هو الشغل الشاغل للإدارة⁽⁴⁾

2-1: مرحلة التوجه نحو المنتج The Product Orientation

من خلال التوجه الوسيط بين التوجه الإنتاجي و التوجه البيعي فإن " الزبائن عادة يفضلون شكل أكبر من المعروض للمنتجات التي تتسم بجودة أفضل، أداء مناسب و أيضا الخصائص الإبداعية للمنتج"⁽⁵⁾

و في توافق تام يشير kotler إلى أن المستهلكين في هذه الحقبة الزمنية كانت استجاباتهم بشكل أكبر نحو المنتجات التي تتسم بالتنوع الجيدة والأداء المناسب، والآفاق المستقبلية للإبداع والابتكار.

حيث تقوم المنظمات بتصميم منتجاتها بقليل أو بدون أية معلومات أو إهتمام بآراء المستهلكين، و ذلك لأنها تعتقد بأنّها ستقدم تصاميم تبهر المستهلكين و بدون تفحص منتجات المنافسين"⁽⁶⁾

إذن عند دمج المرحلتين السابقتين ، نجد أن الشغل الشاغل في العصور الأولى للتسويق هو إبتكار منتجات جديدة و بكميات كبيرة قصد إمتصاص الطلب الكبير ، و كل هذا في بيئة تنافسية تسع الكل آنذاك.

3-1: مرحلة التوجه البيعي (Orientation) The Selling Concept

يركز هذا المفهوم على كون " المستهلكين و المنظمات - لو تركوا بحريتهم- لن يقوموا بشراء كميات كافية من منتجات المنظمات المنتجة ، و لهذا فعلى المنظمات البائعة أن تقوم بإجراءات هجومية لإجبارهم على الشراء"⁽⁷⁾

(3)- الصميدعي محمود، بشير العلاق ، مبادئ التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. 2010، ص:17

(4)- القريوتي، محمد قاسم ، مبادئ التسويق الحديث، ط2، دار وائل للنشر، السعودية، 2009، ص:29..

(5)-Etzel J.Michael Walker, William Stantaon, Merketing Management, 14th Ed, Mc Graw Hill, 2007, p:13.

(6) -سويدان، نظام موسى ، مرجع سابق، ص:35.

ففي بداية عام 1920 بدأت قوة الطلب على المنتجات من قبل الزبائن بالانخفاض شيئاً فشيئاً، وأخذت المنظمات تدرك أكثر من ذي قبل أهمية قيامها بعملية بيع منتجاتها إلى الزبائن، وخلال الفترة الممتدة ما بين (1920-1950) أعادت المنظمات وجهة نظرها اتجاه المبيعات بجعلها الوسيلة الرئيسة في زيادة الأرباح، حتى أصبحت هذه المرحلة تتمثل بمرحلة التوجه البيعي في نشاطها في التعامل مع الأسواق، و أصبح رجال الأعمال أكثر إدراكاً بالأنشطة التسويقية المهمة في مجال عملهم والتي تشتمل على البيع الشخصي، والإعلان والتوزيع.⁽⁸⁾

و يكون هدف المنظمات هو بيع منتجاتها و ليس إنتاج ما يمكن بيعه، و يغلب إستخدام هذا المدخل في⁽⁹⁾ :

1- المنتجات التي لا يبحث عنها المستهلك (أي المنتجات التي عادة لا يفكر المستهلك في شرائها مثل بواليص التأمين أو الموسوعات العلمية)

2- في مجال النشاط غير الربحي مثل جامعي التبرعات..

3- كما تمارس معظم الشركات هذا الأسلوب عندما تواجه طلباً قليلاً على منتجاتها أو أن طاقتها الإنتاجية تفوق قدرة السوق على إستيعاب المعروض من منتجاتها.

ومع زيادة الإنتاج بمعدلات كبيرة بفضل إدخال أساليب الإدارة العلمية لفردريك تايلر قصد الإنتاج الكبير، برزت الحاجة لنظام توزيع قادر على تصريف هذا الإنتاج، وازداد الاهتمام بوظيفة البيع، ولكن فلسفة البيع لم تتغير، فازداد استخدام الإعلان، وظهرت بحوث التسويق لتزويد إدارة المؤسسة بالمعلومات التسويقية اللازمة لترشيد قراراتها المتعلقة بالإنتاج والتخزين والتوزيع⁽¹⁰⁾.

1-4: مرحلة التوجه بالمفهوم التسويقي:

بعد الأزمة الإقتصادية العالمية سنة 1927 ، تكدست المنتجات و إرتفع العرض إلى أقصى مداه و في نفس الوقت تواضع الطلب إلى ادنى مستوا له، و لم تجدي الإعلانات و الإشهارات في سحب الزبائن ، حينها "بدأ المفهوم التسويقي في الظهور، ويعني هذا المفهوم أنّ عملية تحقيق الهدف لا تتم إلاّ من خلال جهد تسويقي متكامل تتحد فيه جهود تخطيط المنتجات مع التسعير مع الترويج مع منافذ التوزيع"⁽¹¹⁾.

حيث يؤكد مفهوم التسويق على أن مفتاح نجاح المنظمات و تحقيقها أهدافها تكون أكثر كفاءة و فاعلية مقارنة بالمنافسين هو من خلال خلق، توصيل و تشارك أكبر قيمة ممكنة مع الزبائن الذين يشكلون السوق المستهدف⁽¹²⁾.

و في هذه الفترة تدفقت المنتجات بأنواعها وأشكالها المختلفة، وسعت كل منظمة إلى إلقاء "تحدي المنافسة" فبدأت تفكر بالزبائن وتتساءل (من هم؟ وأين يقيمون؟ وماذا يريدون؟) قبل أن تفكر في توجيه الموارد المتاحة للإنتاج، وفي هذه المرحلة الزبون قد تبوأ بداية النشاطات بدلاً من نهايتها.⁽¹³⁾

(7)-Kotler Philip, Keller Kevin lane,Opcit,p:18.

(8)-العوادي أمير غانم، أثر تبني فلسفة التسويق الأخضر في تحسين الأداء التسويقي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2010، ص:28.

(9)- سويدان نظام موسى ، مرجع سابق، ص.ص.35-36

(10)-صبرة سمر ، مبادئ التسويق مدخل معاصر، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص.23.

(11)-البكري ثامر و النوري أحمد، التسويق الأخضر، ط1، اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 37.

(12)-Kotler Philip, Keller Kevin lane,Opcit,p:18.

و هذا التوجه الجديد للتسويق يؤسس لمفهوم إنتاج ما يجب المستهلك شراؤه و ليس بيع ما يجب المنتج تصنيعه. ووفق هذا المدخل تسارعت إبتكارات المنتجات الجديدة و المطورة ، كما إحتدمت شدة المنافسة وفق الأبعاد التكنولوجية و الإقتصادية و الإجتماعية (و البيئة التسويقية بصفة عامة) بهدف جذب الزبائن و محاولة كسب رضاهم من خلال تقديم أكبر قيمة ممكنة للزبون.

و يركز مفهوم التسويق على الفكرة التي تتوجه ب : ضرورة تعظيم الأرباح على المدى الطويل و في نفس الوقت يتكامل التسويق مع جهود الإمدادات الأخرى في المنظمة و سعيهم جميعا لمقابلة و تحقيق حاجات و رغبات الزبائن⁽¹⁴⁾ و هذا ما يميز التسويق عن البيع ، حيث أن "البيع يركز على حاجات البائع عكس التسويق الذي يركز على حاجات الزبون"⁽¹⁵⁾ و الشكل التالي يوضح الفروق الجوهرية بين التسويق و البيع و كما يلي :

الشكل رقم 1: مقارنة بين المفهوم البيعي و المفهوم التسويقي

| نقطة البدء | التركيز | الوسائل | النتيجة | |
|------------|------------------|--|----------------------------|------------------|
| المصنع | المنتجات الحالية | البيع و الترويج | الربح من خلال حجم المبيعات | المفهوم البيعي |
| السوق | حاجات الزبون | العملية التسويقية تحليل SWOT، تجزئة | الربح من خلال خلق القيمة | المفهوم التسويقي |

المصدر : حميد الطاي، محمود الصميدعي، بشير العلاق، إيهاب علي القرم ، التسويق الحديث، دار اليازوري

عمان، 2010، ص ص 29-30 بتصرف

يلاحظ من الشكل أعلاه أن المفهوم البيعي يركز على الداخل ، حيث يبدأ من المصنع و يهتم بالمنتجات الحالية و تتمحور إستراتيجيته على الجهود البيعية و الترويج المكثف للحصول المبيعات و الأرباح للمدى القصير ، أما المفهوم التسويقي – بالمقابل – فإنه يركز على الخارج : أي أن محوره هو حاجات و رغبات الزبائن (السوق) أين تتكامل الجهود التسويقية للتأثير على الزبون بحيث تتحقق الأرباح على المدى الطويل من خلال خلق القيمة و رضا الزبائن.

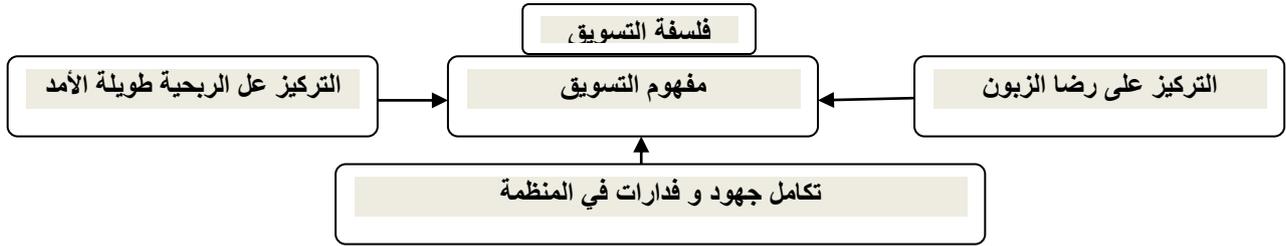
كما يمكن تقديم الشكل الموالي لإختصار الأفكار الأساسية للنهج التسويقي في بدايته المبكرة و كما يلي :

(13) -العوادي أمير غانم، مرجع سابق، ص 29.

(14)- Kotler Philip, Keller Kevin lane, Op cit, p:18.

(15) -سويدان نظام موسى ، مرجع سابق، ص:37.

الشكل رقم 2: التوجه التسويقي



المصدر: سويدان، نظام موسى، التسويق المعاصر، ط3، دار حامد، عمان، 2015، ص:39.

و من خلال هذا الشكل يمكن تأكيد الأبعاد الأساسية للتوجه التسويقي في هذه المرحلة المبكرة لبلورة مفهوم التسويق الحديث ، و هي كالآتي:

- 1- الحساسية لحاجات و رغبات الزبون: حيث جوهر التسويق هو مقابلة حاجات و رغبات الزبائن من خلال دراسة و تحليل هذه الرغبات و تنفيذها بالشكل الصحيح مقارنة بالمنافسين.
- 2- الربحية طويلة الأمد : كلما توجه التسويق نحو الزبون فإنه يضمن تحقيق إيرادات و لو كانت متواضعة ، فإنها تكون مستمرة لأطول فترة ممكنة و هذا هو سر النجاح.
- 3- التكامل الوظيفي : البحث و التطوير، التصنيع، المالية ، التمويل و التسويق ... عندما تتكامل تزيد فرصة تحقيق النجاح.

و ما تجدر الإشارة إليه في هذه الحقبة التاريخية هو ظهور التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح ، و بذلك يتعدى مفهوم التسويق الى تسويق المنتحات المادية كالسلع و تقديم الخدمات غير المادية و غير الملموسة ، إلى مفهوم تسويق الأفراد، المكان، المنظمة و حتى الأفكار و التي يوجزها الباحث في الجدول التالي :

الجدول رقم 2: أنواع التسويق غير الربحي

| النوع | الوصف | مثال |
|---------------|---|-------------------------------------|
| تسويق الأفراد | تلك الجهود التسويقية المصممة للسعي للحصول على الإهتمام و الإنتباه و تفضيل السوق المستهدف تجاه شخص | مرشحو الحملات الطلابية و الإنتخابات |
| تسويق المكان | تلك الجهود التسويقية المصممة لجذب الزوار لمنطقة محددة و تحسين صورة الجماهير بالنسبة لمدينة أو دولة . | دعوات زيارة الأماكن السياحية |
| تسويق الفكرة | تلك الجهود التسويقية المصممة لتسويق قضية أو موضوع اجتماعي لقطاع سوقي مختار | برنامج محو الأمية و تخطيط الأسرة |
| تسويق المنظمة | تلك الجهود التسويقية لمنظمات ذات مصالح مشتركة كمنظمات خدمية، مؤسسات حكومية تسعى للتأثير على الآخر لقبول أهدافها و طلب خدماتها و المساهمة معها بطريقة من الطرق | وزارة التضامن الأمم المتحدة |

المصدر : سويدان، نظام موسى، التسويق المعاصر، الطبعة الثالثة، دار حامد، عمان، 2015، ص:40.

و كخلاصة لما سبق يمكن الإشارة إلى أن التسويق في هذه الحقبة التاريخية وصل إلى نتيجة مفادها أن الزبون هو الملك ، و هو محور النجاح للمنظمات ، و قد كان هذا المنطق مقبولاً في وقته ، لكن ظهور الآثار السلبية على المجتمع و البيئة من خلال المبالغة في هذا المبدأ جعل المسوقين في حرج كبير ، و ظهرت الإحتجاجات المطالبة بتحمل المسؤولية الإجتماعية و الأخلاقية في التسويق و أيضا حماية حقوق المستهلك و حق الكوكب الطبيعي الذي نعيش فيه ، هذا الحرج أسس إلى حقبة معاصرة في المفاهيم الجوهرية و الممارسات التسويقية ، تمثل في مجملها تطور مفهوم التسويق الأخضر الذي يشير إلى تطوير الاستراتيجيات للمنتج الأخضر التي بإمكانها أن تحمي البيئة وتلبي أفضليات الزبائن من أجل تحقيق الفوائد على المدى الطويل في عملها⁽¹⁶⁾

ورغم حداثة الأبحاث والدراسات الأكاديمية التي تناولت مدخل التسويق الأخضر عملياً كحقل من حقول نشاط إدارة التسويق في الولايات المتحدة مع بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، إلا أن البدايات الحقيقية للتسويق الأخضر تعود إلى عام (1975) حيث استخدمت العديد من المصطلحات للتعبير عن العلاقة بين النشاط التسويقي والاعتبارات البيئية، فمصطلح التسويق الإحيائي استخدمه (Fisk) عام 1975 و (Henion & Kinner) عام 1976 والتسويق المستدام استخدمه (Fuller) عام 1999 ، والتسويق الأخضر استخدمته (Ottman) عام 1992 والتسويق الأكثر خضرة استخدمه (Charter & Polonsky)⁽¹⁷⁾ عام 1999، ويرى هذان الباحثان أنه من الأفضل اعتماد مصطلح التسويق الأخضر، وذلك لشمولية المصطلح واتساع نطاق استخدامه في الأطر الأدبية المعاصرة. ولقد أثار هذا المفهوم وحتى الوقت الحاضر العديد من الأسئلة لدى العديد من الأطراف المعنية، ولا سيما في أوساط الزبائن⁽¹⁸⁾.

و تأسيساً على ما سبق يمكن تعريف للتسويق الأخضر على أنه مدخل شامل يعمل على رفع وعي الزبائن و التأثير في سلوكياتهم بإتجاه تعديل قراراتهم الشرائية بما يتماشى و القضايا البيئية مما يؤدي الى خلق فرص جديدة للمنظمة من خلالها تحقق أهدافها و طموح المساهمين في ضوء ثلاثية المجتمع و البيئة و الإقتصاد.

ثانياً: التطور التاريخي لمفهوم التسويق

يعتقد الباحثون أن الدارسين للتسويق إختلفوا في تحديد تعريف موحد للتسويق، لكن الأمر ليس بهذه الصورة ، لأن كل مجموعة من التعاريف تعكس المرحلة الفكرية التي مر بها التسويق كفلسفة وكنشاط تمارسه المنظمات عبر سلسلة زمنية تتضمن توجهات فكرية وفلسفية خاصة تشكل حاضنة لمضامين التسويق وأهدافه .

فظهرت العديد من التعاريف و فيما يلي نستعرض أهمها عبر إمتداد الزمن منذ ظهور مفهوم التسويق و إلى يومنا هذا، وفق الجدول أدناه حيث يقدم كل جدول مجموعة من التعاريف تغطي فترة أقصاها 10 سنوات، لأن فترة العشر سنوات كافية و لو نظرياً لتغير المحاور التي تركز عليها التعاريف ، و هذا من أجل توضيح المحطات الأساسية للتغير في التعاريف:

(16)- Yakup, D &Sevil, Z. A theoretical Approach to concept of Green Marketing. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(2),(2011) .pp 1808-1814.

(17)-Charter, & Polonsky . Green Marketing, Greenleaf-publishing,2009)). p.75

(18)- Pattie, K., Green Marketing, Pittman, Prentice-Hall, London, . (2012), p.26.

1- التسويق خلال الستينات و ما قبلها: يمكن إختصار أهم تعاريف هذه الحقبة الزمنية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 3: تعريف التسويق خلال الستينات وما قبلها

| التعريف | الحقبة الزمنية |
|--|--|
| التسويق : عملية رفع المستوى المعيشي للمجتمع. ملاحظة : رغم التقادم الزمني لهذا التعريف، فإنه مازال يرجع إليه بإعتباره أساسا لمدخل جودة الحياة ضمن مداخل دراسة التسويق | 1947 Paul Mazur |
| نشاط يشمل جميع اعمال المنظمة من وجهة نظر المستهلك كنتيجة نهائية. | 1954 Druker |
| جميع الخطوات أو الأنشطة اللازمة لوضع المنتجات الملموسة في أيدي المستهلكين بإستثناء الأنشطة المنطوية على تغيير كبير في حجم المبيعات | 1956 Philips,Duncam |
| النشاط المساعد في التعرف على حاجات و رغبات المستهلكين، تخطيط المنتج و تصميمه، تحويل ملكيته و توزيعه. | 1957 Beckman |
| مجموعة الجهود المنطوية على الإعلان/البيع/بحوث التسويق و غيرها لتحويل المنتجات المادية من أماكن الإنتاج و الأسواق إلى المستهلكين و بإستخدام الوسائل الفعالة للترويج | 1958 Mortimer |
| نشاط الأعمال الذي يوجه إنسياب المنتجات المادية و الخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستعمل | 1960 AMA : American Marketing Association |
| عملية في المجتمع بمقتضاها يتم توقع هيكل الطلب على المنتجات (المادية و الخدمات) و العمل على زيادته و إشباعه عن طريق الفهم الصحيح و الترويج و التبادل المادي للمنتجات(المادية و الخدمات) | 1965 MSO : Marketing Staff of Ohaio |
| تحليل،تنظيم، تخطيط و مراقبة التماس مع الزبائن و الموارد ، السياسات و الأنشطة بنظرة معتمدة على إشباع رغبات و حاجات مجموعة مختارة من الزبائن برحمة. | 1967 Kotler |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على: Jordan Gamble, Audrey Gilmore,Danielle

McCartan-Quinn,Paula Durkan,The Marketing Concept in The 21st Century,A Review of Haow Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Rrview,Vol;11,No,3,2011,pp:227-248.

إذن من خلال تمثيل العناصر و المحاور التي تم التركيز عليها في الجدول أعلاه لهذه الحقبة الزمنية ، نخلص إلى الشكل الموالي ، الذي يكون مساعدا جدا في التحليل الدقيق لتعريف التسويق لهذه الحقبة الزمنية ، و كما يلي :

الشكل رقم 3: التسويق خلال الستينات و ما قبلها

| القضايا التي تم التركيز عليها | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| الأخلاق | | | | | | |
| التدفق في قنوات التوزيع | | | | | | |
| التبادلات | | | | | | |
| تجزئة الزبائن | | | | | | |
| الفلسفة | | | | | | |
| القيم | | | | | | |
| البيئة | | | | | | |
| توسعة تعريف المجاميع | | | | | | |
| العملية الإجتماعي | | | | | | |
| ريح الزبون | | | | | | |
| ريح المنظمة | | | | | | |
| إدارة الموارد | | | | | | |
| تلبية حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | |
| خلق الحاجات و الرغبات للزبائن | | | | | | |
| مشاركة الزبائن حاجاتهم و رغباتهم | | | | | | |
| تحديد حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | |
| العمليات | | | | | | |
| من المنتج إلى الزبون | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---------------|
| السلع و الخدمات | | | | | | | |
| النشاطات التنظيمية | | | | | | | |
| الأهداف التنظيمية | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | تعريف التسويق |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على : Jordan Gamble, Audrey Gilmore, Danielle

McCartan-Quinn, Paula Durkan, The Marketing Concept in The 21st Century, A Review of How Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Review, Vol;11, No,3, 2011, pp:227-248.

من خلال الشكل أعلاه يلاحظ الباحث أن هذه الفترة إشتد فيها التركيز بشكل أساسي حول ستة قضايا أساسية هي : ربح المنظمة ، إدارة الموارد، تلبية حاجات و رغبات الزبائن و أيضا مشاركة الحاجات و الرغبات مع الزبائن ، كما تم التركيز أيضا على السلع و الخدمات و النشاطات التنظيمية.

2- التسويق خلال السبعينات .

خلال فترة السبعينات و التي لم تكن مرحلة مستقرة كثيرا و خاصة فيما تعلق بالمنفعة ، نمو التسويق ، و التغيرات في البيئة و المواقع التنافسية تمخض عنها سباق في التخطيط الإستراتيجي و الوظائف الروتينية. كما أن أزمات الطاقة غيرت من نظرة الإدارة إلى إدارة الموارد.

الجدول رقم 4: تعريف التسويق خلال السبعينات

| التعريف | الحقبة الزمنية |
|--|------------------|
| التسويق هو تركيبة من الوظائف المصممة لتحقيق الربح من خلال : التأكد، خلق، تقدير و إشباع الحاجات و الرغبات لقطاع السوق المستهدف. | 1970 Eldridge |
| العملية الإدارية الهادفة إلى تحديد حاجات و رغبات الزبائن و تليتها مقابل ربح مجزي. | 1971 Koch |
| هو علم سلوكي يعنى بفهم نظام البائع و المشتري خلال تسويق السلع و الخدمات | 1972 Kotler |

| | |
|--|--|
| هو عملية : 1-تحديد حاجات الزبائن 2-تصميم هذه الحاجات في الشكل الذي يقابل موارد المنظمة 3-توصيل هذه التصاميم إلى مراكز القوة و القرار بالمنظمة 4-تحول هذه التصاميم إلى مخرجات تقابل حاجات الزبائن 5-توصيل هذه التصاميم إلى الزبائن | 1973 Howards |
| تحديد ما الذي يجب بيعه و لمن يبيع . | 1973 Canton |
| آلية و سلوك التبادل و التي تعنى بالمشاكل ذات الصلة بهذا السلوك. | 1975 Bagozzi |
| نشاطات إنسانية موجهة لإشباع الحاجات و الرغبات من خلال عملية التبادل. | 1976 Koler Marketing Management |
| العملية التي من خلالها تقوم المنظمات ب : 1-إختيار سوق مستهدف أو قطاع سوقي محدد. 2-تحديد الحاجات الكامنة في السوق المستهدف. 3-إدارة الموارد بالشكل الذي يشبع هذه الحاجات و الرغبات | 1977 Star,Devis,Lovelock, Shapiro |
| التسويق يبدأ من الخارج عند الزبون وفق خصائصه الديموغرافية ، حاجاته و القيمة لديه، و الأمر لا يتعلق بما تريد المنظمة بيعه ، و إنما بما يريد الزبون شراءه، وعلى المنظم بدل قول "هذه تشكيلة سلعنا و خدماتنا" قول " هذه الإشباعات التي يتطلع إليها الزبون" | 1979 Drucker |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على : Jordan Gamble, Audrey Gilmore,Danielle

McCartan-Quinn,Paula Durkan,The Marketing Concept in The 21st Century,A Review of Haow Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Rrview,Vol;11,No,3,2011,pp:227-248.

يلاحظ الباحث أن كل من تعريف Eldridge و et all Star يعتبران الأشمل خلال هذه الفترة ، و تجنبنا للإطناب و التكرار، يمكن وصف التسويق بالعملية - تركيبة من الوظائف- و في نفس الوقت التأكيد على ترتيب العمليات وفق تسلسل منهجي واضح -حسب Eldridge-، كما تجدر الإشارة أيضا من خلال تعريف et all Star أن إختيار الزبائن يأتي في المرحلة الأولى و من ثمة تحديد الحاجات و تليها إدارة الموارد بإتجاه تحقيقها ، و عند دمج التعريفين نخلص إلى تعريف كامل و

شامل للتسويق في هذه الفترة يفني بالعرض و يجب عن كل تعاريف هذه الحقبة الزمنية. و الشكل التالي يوضح اهم المحاور التي تم التركيز عليها خلال هذه الحقبة التاريخية.

الشكل رقم 4: تعاريف التسويق خلال السبعينات

| القضايا التي تم التركيز عليها | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| فهم الزبون | | | | | | | |
| العلم السلوكي | | | | | | | |
| العمليات الإدارية | | | | | | | |
| التدفقات في قنوات التوزيع | | | | | | | |
| التبادلات | | | | | | | |
| تجزئة الزبائن | | | | | | | |
| العمليات الإجتماعية | | | | | | | |
| ريح الزبائن | | | | | | | |
| ريح المنظمات | | | | | | | |
| إدارة الموارد | | | | | | | |
| تلبية حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | |
| خلق حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | |
| تحديد حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | |
| العمليات | | | | | | | |
| من المنتج إلى الزبون | | | | | | | |
| السلع و الخدمات | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---------------|
| نشاطات تنظيمية | | | | | | | |
| أهداف تنظيمية | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | تعريف التسويق |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على : Jordan Gamble, Audrey Gilmore, Danielle McCartan-Quinn, Paula Durkan, The Marketing Concept in The 21st Century, A Review of How Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Rrvie, Vol;11, No,3, 2011, pp:227-248.

يلاحظ من الشكل أعلاه أن أهم القضايا التي تم اعتمادها في تعريف التسويق خلال هذه الفترة التاريخية هي تحديد حاجات و رغبات الزبائن و تلبيتها بشكل أساس و بعد ذلك و في مرتبة موالية العلم السلوكي لدراسة سلوك المستهلك ، برح المنظمة و أخيرا النشاطات التنظيمية.

3- التسويق خلال الثمانينات

الجدول رقم 5: تعريف التسويق خلال الثمانينات

| التعريف | الحقبة الزمنية |
|---|----------------------------|
| التسويق هو النشاط الأساسي للإدارة و الذي ينظم و يوجه تخمينات باقي الوظائف بدف تحويل القوة الشرائية للزبائن إلى طلب فعال لمنتجات محددة. | 1980 Cristopher et al |
| عملية تبادل بين المنتجين و الزبائن، من خلالها يربط المنتجون عرضهم التسويقي (السلع و الخدمات، الترويج، التوزيع و الأسعار) مع حاجات و رغبات الزبائن. | 1981 Mandall, Rosenberg |
| التسويق هو تحليل، تخطيط، تنفيذ و رقابة -بمخدر- البرامج الرسمية المصممة لإجراء تبادل طوعي للقيمة تجاه السوق المستهدف من اجل تحقيق أهداف المنظمة. و التسويق ينطوي على تحليل المنظمة للحاجات الكامنة في السوق المستهدف و تصميم سلع و خدمات مناسبة و بأسعار فعالة ثم القيام بالإتصالات التسويقية لإعلام الزبائن و تحفيزهم بهدف خدمة السوق | 1982 Kotler |
| هو أداء النشطة التي تتضمن تخطيط و تسهيل التبادل الادف إلى إشباع الحاجات و الرغبات البشرية | 1983 Hartley |
| التسويق يعني إيجاد حاجات و رغبات الناس ثم النظر إذا كان بالإمكان تلبيتها برمجية من خلال الإنتاج ، التوزيع و البيع. | 1985 Jefkins |
| التسويق هو الطريقة التي من خلالها تربط المنظمة مواردها البشرية و المالية و المادية مع | 1985 |

| | |
|--|---|
| Wills et al | حاجات الزبائن. |
| 1985 Bonoma | العملية التي من خلالها تشجع المنظمة تبادل السلع من اجل المال بالطريقة المربحة لها و المشبعة لحاجات زبائنها. |
| 1985 AMA | عملية تخطيط و تنفيذ أبعاد : التسعير، الترويج و توزيع الأفكار، السلع و الخدمات بهدف خلق تبادلات ترضي الزبائن و تحقق أهداف المنظمة. |
| 1987 Kurstbard, Soldow ... / ... | التسويق هو وظيفة وسيطة في النطاق الإقتصادي تطبق الإستراتيجيات الحذرة و موجهة بالأهداف في تبادل السلع و الخدمات |
| 1989 Gronroos | التسويق هو وضع ، تطوير و ممارسة علاقات طويلة الأمد مع الزبائن ، مما يحقق أهداف الطرفين ، و هذا يتم من خلال عمليات التبادل و الحفاظ على الإلتزامات |
| 1989 Cooke | التسويق هو عملي تبادل مشبع للأفكار و السلع و الخدمات الموجهة بقواعد الإستهلاك النهائي. |

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على عدد من المصادر أهمها :

-Gronroos, C. Defining marketing: A market-oriented approach.

European Journal of Marketing, 23(1)(1989). P :52-60.

- Cooke, E.F. An update on the definition of marketing. In J.M. Hawes, & J.Thanapoulos (Eds.), Developments

in marketing science (Volume 12),(1989). p (249-252). Akron, Ohio: Academy of Marketing Science.

- Jordan Gamble, Audrey Gilmore, Danielle McCartan-Quinn, Paula Durkan, The Marketing Concept in The 21st Century, A Review of How Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Review, Vol;11, No,3, 2011, pp:227-248.

في فترة الثمانينات وقعت تغييرات كبيرة على الهياكل التنظيمية للمنظمات ، و أصبحت أكثر مرونة إستجابة للمؤثرات التنافسية . و هذا الأثر البيئي أثر بشكل كبير في إدراك و ممارسات التسويق الذي صار يهتم أكثر شيء بالمعرفة حول تجزئة الزبائن و أيضا ما يميز هذه الحقبة هو ظهور القضايا الإجتماعية للتسويق و ما يسمى " بحركات المستهلكين الخضر Grren consumer movements"⁽¹⁹⁾

و من خلال التعريفات الواردة في الجدول أعلاه يمكن تصنيف التسويق كعملية تبادل و وصف التسويق بشكل كلي ، و جاءت مصطلحات التبادل و المنتجين و الزبائن كثيرة إضافة إلى إشباع حاجات و متطلبات الزبائن ، و خلال هذه الحقبة نأى

(19)-Tadajewski, M, Brownlie, D, Critical Marketing :Contemporary issues In marketing, Chichester: John Wiley Sos, Ltd, 2008; p.03.

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| القيم | | | | | | | | | |
| ربح المنظمة | | | | | | | | | |
| إدارة الموارد | | | | | | | | | |
| تلبية حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| خلق حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| تحديد حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| العمليات | | | | | | | | | |
| من المنتج إلى الزبون | | | | | | | | | |
| السلع و الخدمات | | | | | | | | | |
| نشاطات المنظمة | | | | | | | | | |
| أهداف المنظمة | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | تعريف التسويق |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على : Jordan Gamble, Audrey Gilmore, Danielle

McCartan-Quinn, Paula Durkan, The Marketing Concept in The 21st Century, A Review of How Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Rrview, Vol;11, No,3, 2011, pp:227-248.

أهم القضايا التي ركزت عليها تعريف التسويق خلال هذه الفترة الزمنية هي التبادلات و نشاطات المنظمة بالدرجة الأولى ، تليها تلبية الحاجات و الرغبات للزبائن و اخيرا السلع و الخدمات و صولا إلى تحقيق أهداف المنظمة.

4-التسويق خلال التسعينات

الجدول رقم6: تعريف التسويق خلال التسعينات

| التعريف | الحقبة الزمنية |
|--|----------------|
| التسويق هو الوظيفة التي من خلالها تصمم و ترويج و توزيع المنظمات لسلعها و خدماتها | 1991 |

| | |
|-----------------------|---|
| Webster | الى الزبائن و المشترين ، و التسويق يمكن تعريفه على أنه معرفة الزبائن و مشاكلهم و القيام بجلها و الإتصال بهم بجزر لأنهم يشكلون السوق المستهدف. |
| 1991 Elvy | التسويق هو توفير السلع المناسبة بالكمية المناسبة في المكان المناسب و في الوقت المحدد و تحقيق الربح من هذه العملية. |
| 1991 Baker | هو فلسفة بسيطة جدا و التي تتطلب من المنتجين البدء من تحديد حاجات الزبائن بدقة و من ثمة تحريك أصول الشركة و مواردها بهدف تأسيس تبادل علائقي مرضي لكلا الطرفين بما يحقق المنافع لهما. |
| 1991 Cohen | هو نظام من الأنشطة التي تسهل قبول و تبني ليس فقط السلع و الخدمات ز إنما الأفكار أيضا، بالإضافة إلى أن هذا النظام من الأنشطة يستعمل في المنظمات الهادفة للربح و غيرها لتحقيق أهدافها. |
| 1991 Kotler | هو عملية إجتماعية و إدارية يتحصل من خلالها الأفراد و الجماعات على يحتاجونه من خلال خلق و تبادل السلع و القيمة مع غيرهم. |
| 1992 Webster | هو عملية إدارية مسؤولة عن ضمان كون كل جزئية في المنظمة تركز على العلاقة مع الزبون ، من خلال تقديم قيمة أكبر ، مع إعتبار أن العلاقة مع الزبون هي أكبر و أهم أصول المنظمة . |
| 1993 Morden | هو نشاط موجه لتلبية حاجات و رغبات الزبون من خلال التبادلات و الصفقات في السوق |
| 1994 Lynch | التسويق يركز على توجيه الغرض الإستراتيجي للمنظمة بإتجاه التبادلات العلائقية في السوق المختار، و هو حقيقة يستقبل و يترجم المعلومات ليربط الغرض الإستراتيجي للمنظمة مع بيئتها الخارجية ، و بمعنى آخر يجعل المنظمة تصغي و تتأقلم و تتعامل مع متطلبات العالم الخارجي. |
| 1995 O'Shaughnessy | التسويق يدل على تلك النشاطات التي تربط المنظمة مع عالمها الخارجي من خلال البيع و الشراء اللذان يؤثران في مخرجاتها من المنتجات و المنافع و الخدمات. |
| 1997 Gronoos | التسويق هو خلق و صيانة و تشجيع العلاقات مع الزبون و الشركاء الآخرين بربحية، و بهذا تتحقق أهداف كل أطراف التعامل، و يتحقق كل هذا من خلال التبادل و الوفاء بالالتزامات. |
| 1999 Wright | التسويق هو فهم دقيق لحاجات و رغبات مجموعات من الأفراد ، و تقديم السلع و الخدمات بربحية لإشباع هذه الحاجات و الرغبات. |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| إدارة الموارد | | | | | | | | | |
| تلبية حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| خلق حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| تحديد حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| العمليات | | | | | | | | | |
| من المنتج إلى الزبون | | | | | | | | | |
| السلع و الخدمات | | | | | | | | | |
| نشاطات المنظمة | | | | | | | | | |
| أهداف المنظمة | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | تعريف التسويق |

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على : Jordan Gamble, Audrey Gilmore, Danielle :

McCartan-Quinn, Paula Durkan, The Marketing Concept in The 21st Century, A Review of How Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Review, Vol;11, No,3, 2011, pp:227-248.

من خلال ملاحظة الشكل أعلاه يمكن التأكيد على كون تعريف التسويق خلال التسعينات إهتمت بتلبية حاجات و رغبات الزبائن أكثر من أي شيء آخر ، ثم التبادلات المقابلة لهذا المحور. أما المستوى الموالي من التركيز فكان ينصب حول ربح المنظمة ونشاطاتها و أهدافها و توسيع تعريف الجميع ذات الصلة بالنشاط التسويقي.

5- التسويق بعد سنة الألفين

الجدول رقم 7: تعريف التسويق بعد الألفين

| | |
|---------|----------------|
| التعريف | الحقبة الزمنية |
|---------|----------------|

| | |
|---|---------------------------------|
| التسويق هو فلسفة، توجه و منهج إداري يلم برضا الزبائن من جهة و من جهة أخرى هو مجموع الوظائف المصممة لتنفيذ هذه الفلسفة. | 2000 Lamp |
| هو عملية إجتماعية و إدارية يتحصل من خلالها الأفراد و الجماعات على يحتاجونه من خلال خلق ، عرض و التبادل الحر للسلع و الخدمات ذات القيمة مع غيرهم. | 2000 Kotler |
| هو عملية إثراء الجمهور لبناء علامة تجارية و جذب الزبائن و تقديم ما يناسبهم من عروض لكسب ولائهم. | 2003 Ewell |
| هو عملية تحقيق الأهداف الكلية من خلال مقابلة حاجات و رغبات الزبائن أفضل من المنافسين. | 2003 Jobber |
| هو عملية تخطيط و تنفيذ تصميم المنتجات و تسعيرها و الترويج لها و توزيع الأفكار ، السلع ، الخدمات، المنظمات و الأحداث من أجل خلق و صيانة العلاقات التي ترضي الأفراد و تحقق أهداف المنظمة. | 2004 Bonne, Kurtz |
| هو الفلسفة التي تنظر إلى رضا الزبون على أنه مفتاح نجاح العمل التجاري و تؤيد الممارسات الإدارية الهادفة إلى تحديد حاجات الزبائن و الإستجابة لها. | 2004 Hill , O'Sullivan |
| نشاط إداري و سلسلة من العمليات المصممة ل : خلق،إتصال،توصيل القيمة للزبائن و إدارة العلاقة مع الزبائن بالطريقة التي يستفيد بها كل من المنظمة و حملة الأسهم. | 2004 AMA ... / ... |
| يتضمن التسويق نشاطات الأفراد و المنظمات التي تسهل و تمارس التبادل المرضي و علاقاته في البيئة الديناميكية من خلال خلق،توزيع،ترويج و تسعير السلع ، الخدمات و الأفكار. | 2006 Dibb et al ... / ... |
| هو إلتزام نظامي و و وظيفة إجتماعية و سلسلة منتظمة من العمليات للخلق، إتصال و توصيل القيمة للزبائن و إدارة العلاقة مع الزبائن و العلاقات الإجتماعية بالطريقة التي المفيدة لحملة الأسهم المحليين و الدوليين المتأثرين بهذه العمليات | 2007 Shultz |
| هو عملية إجتماعية و إدارية يتحصل من خلالها الأفراد و الجماعات على يحتاجونه من خلال خلق ، عرض و التبادل الحر للسلع و الخدمات ذات القيمة مع غيرهم. | 2009 Kotler |

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على المصادر

Kotler, P., Keller, K.L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. Marketing management. Harlow: Pearson Education Limited.(2009).

- Shultz II, C.J. Marketing as constructive engagement. Journal of Public Policyand Marketing, 26(2),(2007). p 293-301.

- Dibb, S., Simkin, L., Pride, W.M., & Ferrell, O.C. Marketing: Concepts and strategies (Fifth European edition). Boston: Houghton Mifflin Company.(2006).

- Hill, L., & O'Sullivan, T. Foundation marketing (Third edition). Harlow: Pearson Education Limited.(2004).

- Boone, L.E., & Kurtz, D.L. (2004). Contemporary marketing (Eleventh edition). Mason:Thomson South-Western.

أهم ما يميز هذه الحقبة الزمنية هو ظهور مصطلحات مثل الإنترنت و التكنولوجيا الرقمية ، التجارة الإلكترونية و الإبداع في الأبحاث التي تتم بالتسويق. ⁽²⁰⁾ و أيضا التعريفات الإجتماعية للتسويق و مصطلح التبادل الحر أو ما يسمى في المفاهيم الجوهرية في التسويق التبادل الطوعي . و ما تجدر الإشارة إليه هنا أن عملية التبادل تكون دالة على التسويق فقط عند توفر ثلاث شروط أساسية هي :

1-وجود طرفي التبادل : فلا يمكن أن يمارس الفرد تبادلا مع نفسه.

2- وجود شيء ذو قيمة لدى طرفي التبادل : كي يستفيد كل طرف من عملية التبادل .

3- الإشتراك في عملية التبادل بشكل طوعي : لا يمكن ممارسة الضغوط على أحد الطرفين أو كلاهما ثم نتحدث على التسويق.

و عموما الشكل الموالي يبين أهم المواضيع التي ركزت عليها التعريفات خلال هذه الحقبة الزمنية.

الشكل رقم 7: تعاريف التسويق بعد سنة الألفين

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| القضايا التي تم التركيز عليها | | | | | | | | | |
| الميزة التنافسية | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| الوظائف | | | | | | | | | |
| إدارة و تطوير العلاقات | | | | | | | | | |
| تثمين العلاقات | | | | | | | | | |
| الأفكار | | | | | | | | | |
| العمليات الإدارية | | | | | | | | | |
| التبادلات | | | | | | | | | |
| الفلسفة | | | | | | | | | |
| القيم | | | | | | | | | |
| البيئة | | | | | | | | | |
| توسيع تعريف المجاميع | | | | | | | | | |
| العمليات الإجتماعية | | | | | | | | | |
| إدارة الموارد | | | | | | | | | |
| تلبية حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| تحديد حاجات و رغبات الزبائن | | | | | | | | | |
| العمليات | | | | | | | | | |
| السلع و الخدمات | | | | | | | | | |
| النشاطات التنظيمية | | | | | | | | | |
| الإهداف التنظيمية | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | تعريف التسويق |

المصدر : من إعداد الباحث إعمادا على :

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على المصادر :

Jordan Gamble, Audrey Gilmore, Danielle McCartan-Quinn, Paula Durkan, The Marketing Concept in The 21st Century, A Review of How Marketing has been defined Since The 1960s, the Marketing Review, Vol;11, No,3, 2011, pp:227-248.

-Kotler, P., Keller, K.L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. Marketing management. Harlow: Pearson Education Limited.(2009).

- Shultz II, C.J. Marketing as constructive engagement. Journal of Public Policy and Marketing, 26(2),(2007). p 293-301.

- Dibb, S., Simkin, L., Pride, W.M., & Ferrell, O.C. Marketing: Concepts and strategies (Fifth European edition). Boston: Houghton Mifflin Company.(2006).
- Hill, L., & O'Sullivan, T. Foundation marketing (Third edition). Harlow: Pearson Education Limited.(2004).
- Boone, L.E., & Kurtz, D.L. (2004). Contemporary marketing (Eleventh edition). Mason:Thomson South-Western.

من خلال هذا الشكل الملخص لبعض تعاريف التسويق المختارة عبر الحقبة الزمنية الممتدة من 1947 إلى يومنا هذا ، يمكن ملاحظة أهم المحاور التي ركزت عليها هذه التعاريف، و هي تلبية حاجات و رغبات الزبائن يليها تحقيق أهداف المنظمة و نشاطاتها ، و هذا ما يدل على أقصر تعريف للتسويق و الذي يقدمه Kotler و هو : التسويق هو تلبية حاجات و رغبات الزبائن بما يحقق أهداف المنظمة²¹، و يأتي بعد ذلك التركيز على التبادلات و السلع و الخدمات ، على اعتبار التبادل دال على وجود طرفين لكل منهما شيء ذو قيمة و المشاركة في التبادل بشكل طوعي أما السلع و الخدمات فهي دالة على تطوير و تحسين المنتجات من خلال نظرية دورة حياة المنتج. و عموما يلاحظ بروز مفاهيم جديدة متعلقة بالتسويق تتمحور في القضايا الإجتماعية و البيئية و هو ما أسس لبروز المسؤولية الإجتماعية و الأخلاقية و التسويق البيئي .

وتمشيا مع هذا الطرح يمكن تلخيص متطلبات النجاح في التسويق بما يلي²²:

- 1- العميل يشترى منفعة.
- 2- تحقيق التوازن بين مصالح العميل والمنظمة والمجتمع.
- 3- إعداد تنظيم تسويقي فعال يحقق الإتصال الجيد.
- 4- تصميم الإستراتيجيات والخطط التسويقية بناءً على الأهداف.
- 5- تحليل قدرات المنظمة والفرص والتحديات.
- 6- دراسة البيئة وتحليل نقاط القوة والضعف فيها.
- 7- معرفة حاجات ورغبات العملاء الحاليين والمتوقعين وتقديم المناسب لهم.
- 8- فهم رسالة المنظمة وأهدافها .

سؤال : ما هو التسويق النشط ؟

التسويق النشط : Active Marketing

حين تلبية إحتياجات العميل، بالإمكان رسم التميّز بين التسويق المستجيب، والتسويق التوقعي، والتسويق الابتكاري، حيث يجد المسوّق المستجيب الحاجات ويعمل على تلبيتها، بينما ينظر المسوّق التوقعي للأمام لإحتياجات الزبائن التي قد تظهر في المستقبل

(21)-Kotler Philip , Marketing Management.. 14th ed New Jersey. Prentice-Hall, Inc, 2014,

²² أبو جليل، محمد، إعداد الخطط التسويقية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، 2017.

القريب، بينما يكتشف المسوّق الإبتكاري الحلول لزبائن لم يطلبوها، ولكن سوف يكونوا حماسيين لها، لذلك تعمل الشركات الناجحة وبنجاح على صياغة وتشكيل السوق لاهتماماتها الخاصة بها، بدلاً من محاولة أن تكون اللاعب الأفضل، وتعمل على تغيير قواعد اللعبة²³ و في هذا الإطار تحتاج الشركة لمهارتين في التسويق:

1. توقع الاستجابة لتغييرات.

2. التوقع الإبتكاري لإيجاد الحلول الإبداعية.

وتعمل الشركات النشطة على إيجاد العروض الجديدة لخدمة احتياجات الزبون التي لم تلبى، وقد تعمل الشركات الناجحة على إعادة تصميم العلاقات ضمن الصناعة.

²³ Araujo, L & Gava, R. "The Proactive Enterprise: How to Anticipate Market Changes, Palgrave Macmillan Hampshire U.K.. 2012.