

مقياس : التسويق الاسلامي
المستوى: سنة اولى ماستر
تخصص: تسويق

المحاضرة السابعة

المنظور الإسلامي لسلوك المستهلك

مقدمة

. ان الإسلام أولى عناية في حماية المستهلك من خلال عدم الغش الناس بصورة عامة والمستهلك بصفة خاصة.

في هذه المحاضرة سنتطرق الى تعريف سلوك، والوسائل الشرعية التي اتبعها الإسلام لحماية المستهلك، والحديث عم الحاجات وترتيبها عند العلماء المسلمين .

تعريف سلوك المستهلك

هو ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء او استخدام السلع او الخدمات او الأفكار او الخبرات التي يتوقع الافراد انها تشبع حاجاتهم ورغباتهم حسب الإمكانيات المتاحة.

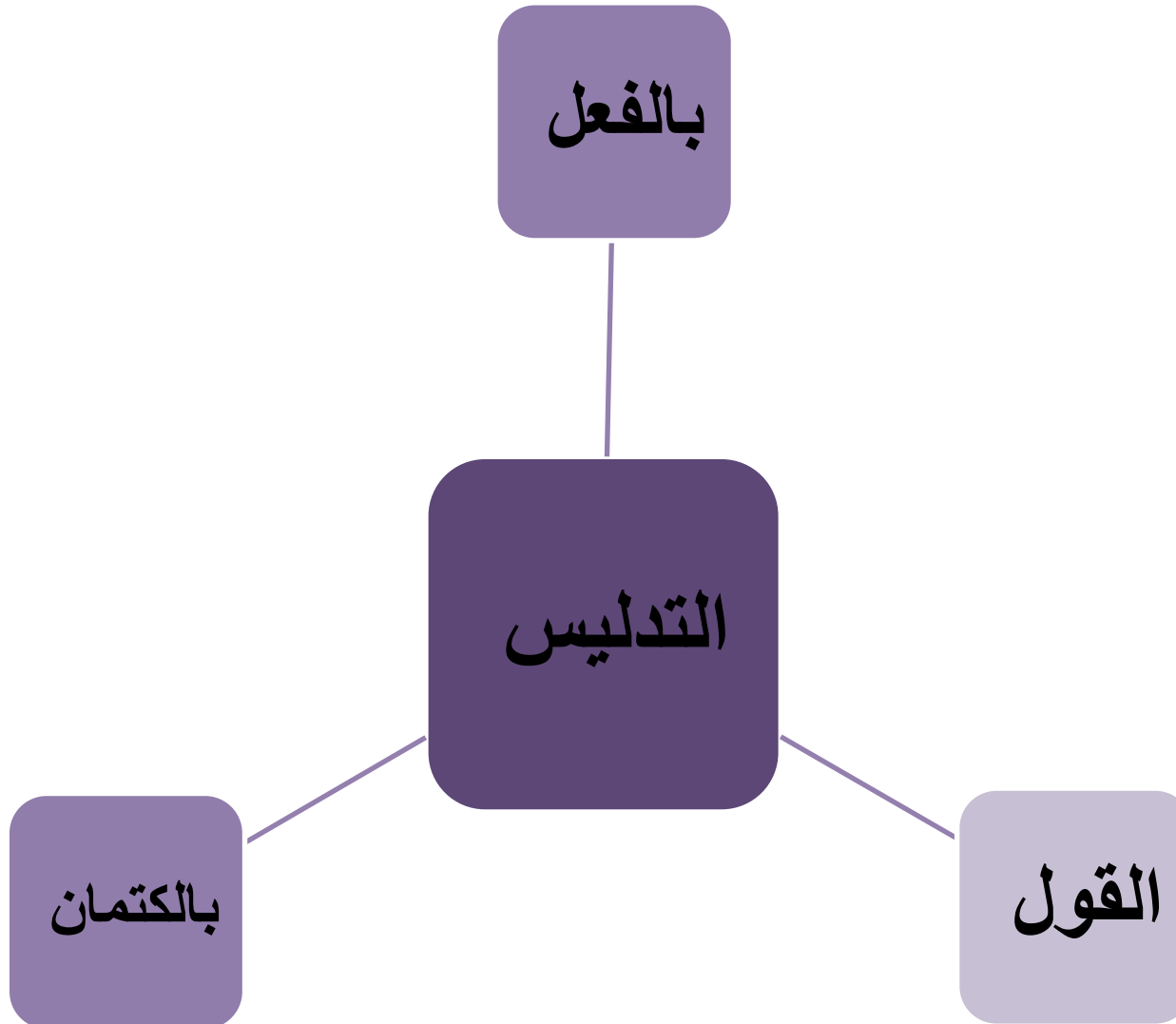
الوسائل الشرعية التي اتبعها الإسلام لحماية المستهلك

حدد الإسلام أخلاقاً واضحة لعمليات التجارة والتبادل وقد رأينا كيف أن أمانة التاجر وصدقه تدفعه إلى مكانة الأنبياء والصديقين والشهداء، ففي النظام الإسلامي نجد أن التجارة تتصف بالأمانة والسماحة وعدم الاستغلال واستبعاد الظلم عن البائع والمشتري، واتخذ من الضمانات ما يكفل حماية متكاملة للزبون، ويتمثل ذلك فيما يلي :

1. تحريم الغش والتغريب

2. تحريم الربا

الغش والتدليس



التغريض

قولا

+



فعلا

التغريض

سبل حماية المستهلك

☐ رد السلعة (فسخ العقد)

☐ إجراءات يتخذها الحاكم

الحاجات

لكل انسان حاجاته منها الفطري ومنها المكتسب، فالحاجيات الأساسية التي تحتوي على الحاجة الى الطعام، الماء ، الهواء اللباس، المأوى .

اما الحاجات المكتسبة فهي الحاجات التي نتعلمها خلال رحلتنا في الحياة

يقول الامام الشاطبي : ان تكاليف الشريعة ترجع الى حفظ مقاصدها في الخلق ولمقاصد لا تعدو ثلاثة اقسام احداها ان تكون (ضرورية) والتالي ان تكون (حاجية) والثالث ان تكون (كمالية)

القائمة الإسلامية للحاجات الأساسية



خاتمة

يعتبر سلوك المستهلك الإسلامي الاتجاه العام التي يجب ان تسلكه المؤسسة الإسلامية في دراسة سوقها وتقسيم قطاعاته على حسب توجهات وانماط السلوكية للمستهلكين .