المحاضرة السابعة: أسواق الأعمال وسلوك المشتري الصناعي

Business markets and Business buyer behavior

1. تعريف سوق الاعمال:

- هو سوق ضخم يشمل الأموال وعناصر أكثر دقة من سوق المستهلك. مثال مؤسسة لصنع الإطارات Goodyear تتعامل مع موردي "المطاط" و"الصلب" و"المعدات" و"سلع أخرى"، ثم تبيعها "لتجار التجزئة والجملة" ثم يبيعونها للمستهلك.
- يشمل سوق الأعمال المؤسسات التي تشتري السلع والخدمات لأغراض الإنتاج أو إعادة البيع أو لدعم عملياتها، ويختلف عن أسواق المستهلكين في كونه يبيع لشركات أخرى أو حكومات أو مؤسسات بدلاً من الأفراد، وغالباً ما ينطوي على كميات أكبر وقرارات أكثر تعقيداً وعلاقات طويلة الأمد. تشمل هذه الأسواق القطاعات الصناعية وقطاعات إعادة البيع والقطاعات الحكومية والمؤسسية، حيث يحتاج المشترون إلى مواد مثل المواد الخام أو البرامج أو اللوازم لإنتاج منتجاتهم الخاصة أو تقديم خدماتهم.

أ. **مستهلكو الاعمال** :هم هؤلاء الذين يشترون سلع وخدمات لاستخدامها في انتاج منتجاتهم وخدماتهم الخاصة بهم، أو لإعادة بيعها للآخرين.

مثال: شركة UPS التي تقدم الطرود. تتعامل أكثر مع "مستهلكي الاعمال" B2B بدلا من "مستهلكي المنازل". لدى الشركة شاحنات بنية وسائق لطيف ويسمونها BIG BROWN تقوم بتسليم أكثر من 3.4 مليون طرد سنويا، لديها 80000 سائق ولديها اعلان "What can the brown do for you?".

من جهة، تركز الشركة على تسليم الطرود لمستهلكي المنازل بأسرع ما يمكن وبتكلفة منخفضة. ومن جهة أخرى، تعتبر هذه العملية جزءا من أعمال الشركة ولديهم عمليات أكثر تعقيدا. حيث أن الشركة لديها أعمال أكبر من عملية الامداد: أمر الشراء، المخزون، التأكد من حالات الأوامر، الفواتير، المدفوعات، السلع التجارية المتعددة، أساطيل من مركبات التسليم.... بالإضافة الى ذلك تراقب تدفق المعلومات والأموال، مراقبة ما هو موجود في الطرود.... عمليات التسليم الجوية البرية والبحرية، السكك الحديدية + خدمات البريد وخدمات إدارة المخزون، إدارة التجارة الدولية، نظم الإدارة، التجارة الالكترونية، ... وحتى تمويل الأصول واستئجار المعدات ... كما أنها تتحمل خدمات مالية لتسليم الطرود ويبقى العملاء مدينون لها إلى أن تحصل على مستحقاتها.

ب- **سلوك مشتري الاعمال:** هو سلوك التنظيمات في شراء السلع والخدمات واستخدامها في انتاج منتجات وخدمات أخرى والتي تباع أو تؤجر أو تورد لآخرين بهدف الربح.

ج- **عملية شراء الأعمال:** عملية القرار التي يحدد بها مشترو الأعمال أي المنتجات او الخدمات تحتاج التنظيمات أن تشتريها؟ ويجدوا بعد ذلك بدائل الموردين والعلامات التجارية وتقويمها واختيار أيها أنسب.

هـ- خصائص أسواق الأعمال: تشبه نوعا ما سوق المستهلك لأنها تلعب أدوار الشراء (قرار شراء لتلبية حاجات...) ومن خصائصها:

➢ هيكل السوق والطلب	- مشترين أقل لكتن أكثر أهمية - أكثر تركيز جغرافي - طلب الأعمال مستخلص من طلب المستهلك - طلب غير مرن - يتعرض للتذبذب أكثر وبسرعة
➢ طبيعة وحدة الشراء	- تشمل مشاركين أكثر—قرار جماعي اومن وكلاء - يتطلب جهد مهني اكثر
➢ أنواع القرارات	- معقدة أكثر "مثال شركة UPS" - نظامية - بناء علاقات وثيقة وطويلة الأمد "الاهتمام بتطوير المورد"

ت- المشاركون في عملية شراء الاعمال:

- ➢ مركز الشراء: كل الأفراد والوحدات التي تشارك في عملية اتخاذ قرار الاعمال.
- ➢ المستخدمون: أعضاء التنظيم الذين يستخدمون المنتج أو الخدمة بالفعل ويقترحون الشراء.
- ➢ المؤثرون: التعريف بالمواصفات + توفير المعلومات لتقويم البدائل.
- ➢ المشترون: يقومون بالشراء الفعلي.
- ➢ المقررون: قوة نظامية، او غير نظامية لاختيار المورد النهائي أو الموافقة عليه.
- ➢ حراس البوابة: يتحكمون في تدفقات المعلومات.

ث- العوامل المؤثرة في شراء الاعمال: من أهم العوامل المؤثرة في شراء الاعمال ما يلي:

عوامل بيئية	عوامل تنظيمية	عوامل بين الأفراد	العوامل الشخصية أو الفردية	المشترون
التطور الاقتصادي شروط التوريد التغييرات التكنولوجية القوانين والسياسة التطورات التنافسية الثقافة	الأهداف السياسات الإجراءات الهيكل التنظيمي الأنظمة (هذا يحدد من يقرر الشراء، كم عددهم، من هم؟ معايير التقويم، سياسة الشركة...)	السلطة المنصب التعاطف الاقتناع	العمر التعليم منصب الشغل الشخصية الموقف المخاطر	او استجابة المشترين .اختيار المنتجات .اختيار المورد .طلب كميات .تحديد اجال التسليم وشروطها .شروط الخدمات .الدفع

4.خطوات عملية الشراء في الاعمال:

1)إدراك المشكلة ← 2) مواصفات عامة للحاجة← 3) مواصفات المنتج ← 4) البحث عن مورد ← 5) استخلاص الاقتراح (حيث يدعى الموردون المؤهلين) ← 6) تخصيص الأمر (أمر الشراء)← 7) تقويم الأداء.

5.الأنواع الرئيسية لموقف الشراء:

– **إعادة شراء مباشرة:** طلب دون تعديل.

–**إعادة شراء معدلة:** طلب بتعديل مواصفات المنتج، السعر، الشروط....

– **المهمة الجديدة:** طلب شراء لأول مرة.

– **بيع النظم:** شراء حل مغلف للمشكلة مع بائع واحد مما يستبعد كل القرارات المستقلة في موقف شراء معقد.

***هنا أيضا السوق الحكومي والمؤسساتي:** السوق المؤسساتي مثل المدارس والمستشفيات وبيوت التمريض، السجون وخدمات الناس.

السوق الحكومي: محلي، ولائي، فدرالي... تشتري أو تستأجر سلع وخدمات لتأدية الوظائف الأساسية للحكومة.

***شراء الأعمال عبر الانترنت...**