

إثر التسويق الحسي على سلوك الشراء لدى العملاء بالتطبيق على شركة J & T في مدينة الطائف

The effectiveness of sensory marketing on customers' purchasing dealings by applying it to J&T company in the city of Taif.

أسم الطالب:

علي مهدي ديكو

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	قائمة الجداول
4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5	1.1. المقدمة
7	1.2. مشكلة البحث
8	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري:
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. اسئلة الدراسة
10	1.5. اهداف الدراسة
11	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. الدراسة الميدانية
13	1.9. مخطط المشروع المقترح
14	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15	2.1. المقدمة
19	2.3. مفهوم سلوك الشراء:
21	2.4. العلاقة بين التسويق الحسي وسلوك لشراء
22	2.5. الخاتمة
23	3. الفصل الثالث: منهجية البحث
24	3.1. المقدمة
24	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
25	3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)
26	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
27	3.5. طريقة جمع البيانات
29	3.6. أنواع البيانات
30	3.7. إجراءات التحليل الاحصائي
31	3.8. الخاتمة
32	قائمة المراجع
34	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
11	نموذج البحث من اعداد الباحث	1
25	منهجية البحث من اعداد الباحث	2

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
27	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل التسويق الحسي من اعداد الباحث	1
28	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع سلوك الشراء من اعداد الباحث	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم ، والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين ، سيدنا محمد و
على آله وصحبه اجمعين ،،،، وبعد

في عصرنا الحالي ، ومع التقدم التكنولوجي السريع و التغيرات المستمرة في سلوك المستهلكين ،
اصبح من الضروري للشركات تطوير استراتيجيات تسويقية مبتكرة لجذب العملاء و الحفاظ
عليهم ، من بين هذه الاستراتيجيات ، يبرز التسويق الحسي كواحدة من الأدوات الفعالة التي
تستهدف حواس المستهلكين المختلفة لخلق تجارب مميزة تؤثر على قراراتهم الشرائية .

حواس الانسان ضرورية للحياة اليومية ، عندما يتم تحفيزها ، فإنها تثير تجارب يمكنها من
خلال صورة او مادة او رسالة مكتوبة ان تروق للحواس او تخلق اضطراباً او صوتاً او طمعاً
او إيماءة او حدثاً ، أي شيء يمكن ان يجذب حواس الانسان او يفاجئ الافراد بسرور
(عبدالواحد ، ٢٠٢٠)

عندما يبحث المستهلكون عن العلامات التجارية ويشترونها ويستهلكونها ، فإنهم يتعرضون
للعديد من المحفزات المحددة المتعلقة بالعلامات التجارية ، مثل الألوان و الاشكال وأنواع
المنتجات و عناصر تصميم الخلفية و الشعارات و الشخصيات وبالتالي يمكن استخدام الحواس
لتكثيف ردود أفعال المستهلكين وتقديم تجارب ممتعة للمستهلك ، من خلال تعريض العملاء لكل
هذه المحفزات ، تؤدي هذه الحواس الى تجارب افضل للعلامة التجارية ، لزيادة تطوير فهم
التسويق الحسي الذي يهدف الى اغواء المستهلك باستخدام حواسه للتأثير على مشاعره بدراسة
تمت مناقشة دور الحواس في إدراك المستهلك (Erenkol , 2015) وسلوكه ، قام

والعلاقة بين الحواس و التسويق ، تليها ممارسات التسويق الحسية للشركات وكيف يتأثر
المستهلكون بهذه الممارسات ، تم توزيع استبيان لعينة من 206 ، طلب من المشاركين تحديد ما
إذا كانوا يوافقون على النتائج ام لا ، ركز البحث على المستهلكين الذين يعيشون في محافظة
إسطنبول ، منطقة كاديكوي ، خلصت الدراسة الى ان الصوت و الذوق و اللمس هم اكثر
الحواس فاعلية في قرار الشراء ، وان التسويق الحسي يعد أداة جديدة نسبياً ولكن من المتوقع الا
يؤثر التسويق الحسي على قرارات الشراء لدى المستهلكين فحسب ، بل سيشجع ايضاً
المستهلكين على دفع المزيد و إعادة الشراء .

ان التسويق الحسي يؤثر على السلوك الشرائي للمستهلك في منطقة التسويق لدى شركة

J&T في مدينة الطائف .

يعتبر التسويق نشاط انساني هادف له أهمية كبيرة في جميع المنظمات فهو يرتبط بسلوك الانسان لأنه يستهدف اشباع حاجاته ورغباته ، وفي ظل التغيرات السريعة التي تشهدها البيئة اليوم نتيجة التطورات الصناعية و التقدم التكنولوجي و التي انعكست بشكل كبير على سلوك العملاء الذي اصبح يتصف بالديناميكية اوجب ذلك على المنظمات ضرورة البحث و التفكير الدائم في تغيير أساليب النشاط التسويقي و ممارساته بحيث تتوجه بالفهم و الدراسة الدقيقة للعملاء وسلوكهم ، وعليه تزايدت البحوث و الدراسات حول دور مثيرات الحواس في تحفيز السلوك الشرائي للمستهلك وتحقيق رضاه و التي اندمجت معاً تحت مسمى التسويق الحسي الذي يعتبر نوع من أنواع التسويق يهدف الى جذب حواس وعواطف المستهلكين من أجل التأثير على مدركاتهم وسلوكياتهم وذلك من خلال استخدام الألوان و النكهات و الانواق و الموسيقى وطريقة تقديم المنتج .

وقد ساعد استخدام مثيرات الحواس الخمس في مجال التسويق على إثارة مشاعر وعواطف العملاء و الذي يعتبر اليوم بمثابة السمة الأساسية لتمييز السلع و العلامات التجارية عن غيرها ، فظهور التسويق الحسي ساهم بشكل كبير في تعويض القصور الواضح في التسويق التقليدي القائم فقط على العرض و المنافسة ، بل تطور هذا المفهوم ليعتمد على حواس المستهلك باعتباره بمثابة المؤثر الأهم في سلوك المستهلك وقراره الشرائي من خلال تجاربه الحسية التي لها أبعاد حسية وعاطفية ومعرفية تجعل المستهلك يتصرف وفق هذه الأبعاد .

ومما لا شك في ان استحداث نوع جديد من التسويق للتأثير على سلوك العملاء ستعود بالفائدة على طرفي العملية التسويقية(العملاء و المنظمة) حيث ستساعد هذه الاستراتيجيات المنظمة في تحديد احتياجات ورغبات العملاء و الاستجابة لها ، وهو الذي يؤثر بدوره على سلوكهم الشرائي وتفضيلاتهم للسلع و المنتجات .

وفي عالم الاعمال الحديث ، اصبح التسويق الحسي أحد الأدوات الفعالة و المبتكرة التي تستخدمها الشركات لتعزيز تجربة العملاء وزيادة معدلات الشراء ، فيعتمد التسويق الحسي على تفعيل الحواس الخمس لدى العملاء – البصر ، السمع ، اللمس ، الشم ، التذوق – بهدف خلق تجربة شاملة ومميزة تساهم في تعزيز الارتباط العاطفي بين العملاء و العلامة التجارية.

ففي هذا البحث يتم استكشاف اثر التسويق الحسي على سلوك الشراء لدى العملاء ، مع التركيز على تطبيق هذه الاستراتيجية في شركة J&T في الطائف ، وتعتبر هذه الشركة من الشركات

الرائدة في مجالها ، وقد تبنت نهج التسويق الحسي كجزء من استراتيجياتها التسويقية لتمييز نفسها عن المنافسين وتعزيز تجربة عملائها .

وتتضمن هذه الدراسة تحليل كيفية تأثير العناصر الحسية المختلفة على قرارات الشراء و سلوكيات العملاء .

1.2. مشكلة البحث

إن فهم تأثير التسويق الحسي على سلوك الشراء لدى العملاء يعد موضوعاً حيوياً في مجال التسويق ، حيث يعتمد على دراسة كيفية تأثير العناصر الحسية مثل الرائحة ، الصوت ، اللمس ، الطعم ، و الرؤية على تجربة التسوق وقرارات الشراء على الرغم من ان العديد من الدراسات تناولت هذا الموضوع ، الا ان هناك حاجة ملحة لفهم اعمق حول كيفية تفاعل العملاء مع هذه الاستراتيجيات في سياقات متنوعة وقطاعات مختلفة.

تذهب البرامج التسويقية على حواس الناس الى ما هو ابعد من بيع منزل بسيط ، لقد أصبحت العلامات التجارية العالمية على وعي متزايد بقوة البصر والشم و اللمس و الصوت للتأثير في السلوكيات الشرائية.

استخدمت " ماكدونالدز " تجربة الروائح في مطاعمها ، مع علمها ان هذا لن يقوم فقط باجتذاب الزبائن ، ولكن يحسن ايضاً تصورهم لتجربة تناولهم للطعام بشكل عام ، وانفقت " لينكس " شركة مزيل العرق المعروف للرجال ، مبالغ كبيرة لإتقان الصوت الخارج من علبة الرذاذ، وذلك لتضخيم قوة وفاعلية رسالة علامتها التجارية ، وادى هذا الى رذاذ بصوت اعلى ، وبشكل ملحوظ من مزيلات العرق " النسائية " التي تنتجها الشركة.

تشير مشكلة البحث الى الفجوة القائمة في معرفة التأثيرات الفعلية للتسويق الحسي على سلوك الشراء ، وما اذا كانت هذه التأثيرات تختلف باختلاف العوامل الديموغرافية مثل العمر ، الجنس ، و الثقافة .

يهدف هذا البحث الى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين التسويق الحسي وسلوك الشراء ، وتحديد العوامل المؤثرة التي يمكن ان تعزز من فعالية هذه الاستراتيجيات .

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

- نقص الدراسات حول التسويق الحسي في السياقات المحلية .

-تفاوت تأثير الحواس المختلفة .

-تأثير العوامل الديموغرافية ، فهناك فجوة في فهم كيفية تأثير العوامل الديموغرافية مثل العمر ، والجنس ، الخلفية الثقافية على استجابة العملاء للتسويق الحسي ، تحتاج الأبحاث الى استكشاف كيف يمكن لهذه العوامل ان تغير من فعالية الاستراتيجيات الحسية المختلفة .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

-قلة التطبيقات الفعلية في الشركات المحلية ، على الرغم من المعرفة النظرية المتاحة حول التسويق الحسي ، فإن تطبيق هذه المعرفة في السياقات العلمية ، خاصة في الشركات المحلية في الطائف ، لا يزال محدوداً ، تحتا الشركات الى دراسات حالة وتوجيهات عملية J&T مثل كيفية تنفيذ استراتيجيات التسويق الحسي بفعالية .

-تواجه الشركات تحديات في قياس التأثير الفعلي للتسويق الحسي علي سلوك الشراء ، هناك حاجة الى تطوير أدوات ومقاييس دقيقة لتقييم مدى تأثير العناصر الحسية على العملاء و قياس عائد الاستثمار من هذه الاستراتيجيات.

1.3.1. أهمية الدراسة

تعد شركة J&T في مدينة الطائف واحدة من الشركات التي يمكن ان تستفيد بشكل كبير من فهم تأثير التسويق الحسي على سلوك الشراء لدى عملائها ، ان دراسة هذا الموضوع يمكن ان توفر العديد من الفوائد و الاهميات للشركة، والتي يمكن تلخيصها كالتالي:

- تعزيز تجربة التسوق لدى العملاء عبر تطبيق استراتيجيات التسويق الحسي ، يمكن لهذه الشركة تحسين تجربة العملاء للتسوق ، تحسين الأجواء الحسية يمكن ان يجعل التسوق تجربة ممتعة ومريحة ، مما يزيد من رضا العملاء ويدفعهم للعود للتسوق مرة أخرى.
- زيادة المبيعات و الإيرادات من خلال فهم كيفية تأثير العناصر الحسية على سلوك الشراء ، يمكن للشركة زيادة المبيعات عبر تحسين البيئة التسويقية .
- تميز العلامة التجارية في السوق المحلي ، يمكن ان يساعد التسويق الحسي لهذه الشركة على التميز في سوق الطائف المزدحم ، من خلال خلق تجربة تسوق فريدة ، يمكن للشركة بناء علاقة قوية مع عملائها وتعزيز ولائهم للعلامة التجارية .
- زيادة التفاعل مع العملاء فالتسويق الحسي يمكن ان يعزز من تفاعل العملاء مع المنتجات التي يتم توصيلها عبر هذه الشركة .
- توفير ميزة تنافسية .

1.3.1.1. على المستوى النظري:

- تطوير المعرفة العلمية .
- تحديد العلاقة بين الحواس و السلوك الشرائي .
- استكشاف الفروق الديموغرافية في استجابة العملاء للعناصر الحسية ، مما يساهم في تطوير نظريات اكثر دقة حول تأثير التسويق الحسي على مجموعات العملاء المختلفة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

-تحسين استراتيجيات التسويق ، فيتيح هذا البحث لهذه الشركة في الطائف فهماً معمقاً لكيفية تطبيق استراتيجيات التسويق الحسي بفعالية ، مما يساعد على تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم للعلامة التجارية .

-زيادة المبيعات والايادات .

-تمييز العلامة التجارية .

1.4. اسئلة الدراسة

✳ سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر التسويق الحسي على سلوك الشراء؟

⇨ السؤال الفرعي 1: كيف يمكن ان يؤثر التسويق الحسي عبر السمع على سلوك الشراء؟

⇨ السؤال الفرعي 2: كيف يمكن ان يؤثر التسويق الحسي عبر الشم على سلوك الشراء؟

⇨ السؤال الفرعي 3: كيف يمكن ان يؤثر التسويق الحسي عبر اللمس على سلوك الشراء؟

1.5. اهداف الدراسة

✳ الهدف الرئيسي: دراسة تأثير الإدارة الرشيقة في تحقيق الابداع الوظيفي

⇨ الهدف الفرعي 1: دراسة تأثير التسويق الحسي عبر السمع على سلوك الشراء.

⇨ الهدف الفرعي 2: تقييم تأثير التسويق الحسي عبر الشم على سلوك الشراء.

⇨ الهدف الفرعي 3: دراسة تأثير التسويق الحسي عبر اللمس على سلوك الشراء.

1.6. فرضيات الدراسة

✳ الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الإدارة الرشيدة وسلوك الشراء.

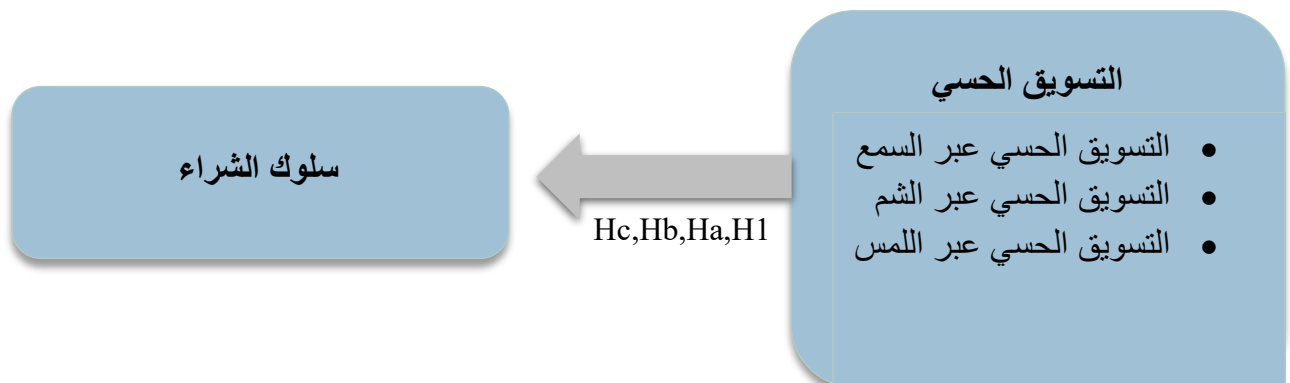
⇨ الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين التسويق الحسي عبر السمع وسلوك الشراء.

⇨ الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين التسويق الحسي عبر الشم وسلوك الشراء.

⇨ الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين التسويق الحسي عبر اللمس وسلوك الشراء.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل (1): صمم بواسطة الباحث

1.8. الدراسة الميدانية

شركة J&T Express هي إحدى شركات خدمات الشحن السريع التي تزايدت شهرتها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك مدينة الطائف. تأسست الشركة في عام 2015، ومنذ ذلك الحين أصبحت رائدة في تقديم خدمات الشحن والتوصيل السريع للطرود.

✳ معلومات عن شركة J&T في الطائف:

1. الخدمات: تقدم J&T Express مجموعة متنوعة من خدمات الشحن، بما في ذلك توصيل الطرود المحلية والدولية، وخدمات الشحن للأعمال والأفراد. تهدف الشركة إلى تقديم خدمات موثوقة وسريعة لعملائها.

2. الانتشار: تمتلك J&T شبكة واسعة من الفروع ومراكز التوزيع في مختلف مناطق المملكة، مما يسهل عملية الشحن والتوصيل في الطائف والمدن الأخرى.

3. التكنولوجيا: تعتمد الشركة على تكنولوجيا متطورة في تتبع الشحنات وإدارة العمليات، مما يضمن تقديم خدمات فعالة وشفافة للعملاء.

4. تجربة العملاء: تسعى J&T Express إلى تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات دعم فعالة وموثوقة، مما يجعلها خيارًا مفضلًا للعديد من الشركات والأفراد.

5. الشراكات: تتعاون J&T مع العديد من الشركات التجارية الإلكترونية والمحلات التجارية لتلبية احتياجات التوصيل السريع، مما يعزز من قدرتها التنافسية في السوق.

1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

يعتبر مفهوم التسويق الحسي مفهوم جديد ظهر استجابة لتغير الأسواق واشتداد المنافسة بين المؤسسات وكذلك التوقعات والمتطلبات الجديدة و اللامتناهية للزبائن ، كما يمثل هذا النوع من التسويق وسيلة هامة بالنسبة للمؤسسات التي ترغب في تمييز منتجاتها وخدماتها عن تلك التي يقدمها منافسيها في السوق ، حيث يتم التركيز في هذا النوع من التسويق على حاسة او اكثر من الحواس الخمس للزبون من اجل إحداث استجابة ورد فعل إيجابي تجاه ما تقدمه المؤسسة من منتجات .

لم يعتمد مفهوم التسويق الحسي على نطاق عالمي في بادئ الامر ، على الرغم من الاعتقاد السائد من ان الزبائن يسعون اساساً للحدثاة ، و الصور ، و العاطفة و المرح ، ولكن ليس من خلال المنتجات المادية ، بل إن الوفاء بهذه الاحتياجات يتم من خلال الخبرات غير الملموسة ، لذلك فإن الأنشطة التسويقية متعددة الحواس هي الحل الأفضل للتعامل مع الزبائن في هذه الحالة ، لأنها تستهدف على وجه التحديد الصعيد العاطفي لإدراك الزبائن ، كما ان التسارع في عوامل البيئة التنافسية وتغيراتها المستمرة و التوقعات المتنامية للزبائن أجبرت الشركات على البحث في أساليب وأدوات جديدة لخلق القيمة للزبائن ، بعد ان أصبحت مبادئ ونماذج التسويق التقليدية غير كافية ولا تلبي المتطلبات الحالية ويجب الإتيان بأساليب وحلول جديدة لجذب الزبائن والتأثير على سلوكهم ، وبذلك لجأت الشركات الى استخدام بعض الحلول التجريبية التي اقترحت في ادبيات التسويق الحسي لكونه من اكثر الأساليب التسويقية تطوراً ونضجاً في السنوات الأخيرة (Esya , 2019) .

في الآونة الأخيرة ظهرت حاجة ملحة لإشراك الزبائن في العملية التسويقية من خلال تبني استراتيجية اكثر فاعلية ، وعلى هذا الأساس شدد علماء التسويق على أهمية الخوض بتجربة مرضية للزبائن بعيداً عن القيم الفنية للعروض وهي التعلق الشخصي و العاطفي مع العلامات

التجارية ، وان التسويق الحسي قد ظهر في العقود الماضية بسبب تغيير عادات الاستهلاك لدى المستهلكين واصبح الزبون اقل ولاء للعلامة التجارية .

2.2. مفهوم التسويق الحسي:

الدراسة الأولى : دراسة(ذكي ، ٢٠٢٠) قياس اثر التسويق الحسي على رضا العملاء- دراسة ميدانية على عملاء مطاعم الوجبات السريعة العالمية بمحافظة الإسكندرية:

هدفت هذه الدراسة الى بيان اثر التسويق الحسي بأبعاده المختلفة (التسويق عبر حاسة الشم ، البصر ، السمع ، التذوق ، الشم ، اللمس) على رضا العملاء بمطاعم الوجبات السريعة العالمية بمحافظة الإسكندرية .

لتحقيق هذا الهدف قامت هذه الدراسة باتتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان من جمع البيانات الأولية ، وقد اعتمد الباحث على استخدام أسلوب العينات لجميع عملاء المطاعم محل الدراسة ، حيث تم توزيع (384) عينة تم استرجاع منها (345) استمارة .

توصلت هذه الدراسة الى انه يوجد تأثير معنوي لأبعاد التسويق الحسي مجتمعة على رضا العملاء بمطاعم الوجبات السريعة العالمية بمحافظة الإسكندرية ، كما أوضحت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لأربعة ابعاد فقط من ابعاد التسويق الحسي وهي حاسة (البصر ، السمع، التذوق ، الشم) وذلك فيما عدا اللمس ، وقد اوصت الدراسة بضرورة اهتمام المطاعم بالتسويق الحسي ووضعه ضمن استراتيجياتها وسياساتها ، فاستخدام الحواس الخمسة في مجال التسويق سيساعد بشكل كبير على إثارة مشاعر المستهلكين وزيادة درجة ولائهم ورضائهم نحو تعاملهم مع المطعم.

الدراسة الثانية : دراسة (نصور ، ٢٠٢٠) دور التسويق الحسي في التأثير على قرار الشراء الاندفاعي لدى مستهلكي مستحضرات التجميل – دراسة مسحية على مستهلكي مستحضرات (clinic beauty self)في محافظة اللاذقية :

تهدف هذه الدراسة الى تحديد مفهوم التسويق الحسي و أهميته و التعريف بمفهوم قرار الشراء الاندفاعي ، كما تهدف الى تحليل تأثير التسويق الحسي على قرار الشراء الاندفاعي لدى المستهلكين.

لتحقيق ذلك قامت الباحثة بإجراء دراسة مسحية على مستهلكي مستحضرات (clinic beauty self) في محافظة اللاذقية ، حيث تم استرداد 222 استبانة.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من أهمها وجود علاقة ذات دلالة بين التسويق الحسي من جهة و العوامل الشخصية و الخارجية و الظرفية المؤثرة على قرار الشراء الاندفاعي لدى مستهلكي منتجات ومستحضرات (clinic beauty self) كما قدم البحث مجموعة من المقترحات و التوصيات التي من الممكن ان تساعد الشركات المختصة في تسويق مثل هذه المنتجات على فهم كيفية التأثير على القرار الشرائي للمستهلك وخاصة (الشراء الاندفاعي).

الدراسة الثالثة: دراسة (عبداللطيف ،2020) استراتيجيات التسويق الحسي المستخدمة في البيع الشخصي بالتطبيق على المنظمات العاملة في مصر:

هدفت الدراسة الى ضرورة استخدام الابعاد الحسية للمنتجات وكذلك داخل نقاط البيع وكسب ولأنه وخلق علاقة قوية بين المستهلك وبين نقطة البيع و المنتج ، ولكي تكون استراتيجية التسويق الحسي ناجحة فلا بد ان تركز على الحواس الخمس للمستهلك بالتطبيق على المنتج من ناحية ونقطة البيع من ناحية أخرى.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث وصفت وحللت عمليتي التسويق الحسي و البيع الشخصي وذلك على عينة من المنظمات العاملة في القطاعين الخدمي و الإنتاجي و بالتالي تنتمي الدراسة الى فئة الدراسات الكيفية باستخدام المنهج المسحي على عينة عمدية مكونة من 10 منظمات عاملة في مصر بالتساوي بين القطاعين ، و 100 وحدة معاينة من رجال البيع العاملين في المنظمات واستخدمت الدراسة دليل المقابلات غير المقننة " المفتوحة" و الذي تم تطبيقه على 10 من مسؤولي التسويق او العلاقات العامة او المبيعات ، و دليل المقابلات المقننة " المقيدة " على عينة من 100 مفردة من رجال البيع في المنظمة .

اظهر البحث بأن هناك استخدام المنظمات للتسويق الحسي لخدماتها ومنتجاتها يؤثر على نجاح عملية البيع في كل مراحلها ، ايضاً توجد علاقة إيجابية بين برامج لتدريب رجال البيع وتحسين مهاراتهم في عملية البيع الشخصي.

الدراسة الرابعة: دراسة (السعدون، ٢٠١٩) : التسويق الحسي وتأثيره في تحديد الأنماط السلوكية للزبائن – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مطاعم الدرجة الأولى في محافظة كربلاء :

هدف البحث الى كيفية استخدام ابعاد التسويق الحسي بأبعاده (التسويق البصري ، التسويق الذوقي ، التسويق اللمسي ، التسويق السمعي) ومدى التأثير بالأنماط السلوكية للزبائن : متغير احادي البعد و التي أصبحت الموجهة للدوافع البشرية في التسويق ، وانطلاقاً من مشكلة البحث التي مفادها تم طرحه بالتساؤلات التالية : ما هو تصور العاملين في مطاعم الدرجة الأولى في محافظة كربلاء عن مفهوم وابعاد التسويق الحسي ؟ ماهي الابعاد الأكثر أهمية للتسويق الحسي بحسب ادراك عينة الدراسة لها ؟ ما هو تصور العاملين في مطاعم الدرجة الأولى في محافظة كربلاء عن الأنماط

السلوكية للزبائن ومستوى تشخيصها ؟ هل يعي العاملون في مطاعم الدرجة الأولى في كربلاء مستوى العلاقة الارتباطية و التأثيرية بين التسويق الحسي و الأنماط السلوكية للزبائن ؟ وهي يستند ذلك الوعي لمؤشرات رقمية تعكس واقع الحال .

تم اختيار خمسة من مطاعم الدرجة الأولى في كربلاء لغرض اجراء الجانب الميداني للبحث واختصت بعينة بشرية عشوائية من العاملين في هذه المطاعم ، حيث تم توزيع 62 استبانة كان الصالح منها للتحليل الاحصائي 51 استبانة .

توصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التسويق الحسي و الأنماط السلوكية للزبائن .

وتوصلت الباحثة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها ان مصطلح يحاكي بصورة رئيسية الحواس الخمسة للزبائن بهدف اثارها وتحفيزها نحو المنتجات المقدمة من قبل المسوقين ، إضافة الى أن تحديد الأنماط السلوكية للزبائن ضرورة ملحة لا مناص منها تتعلق بتوجهات الزبون وقدرته وطبيعة قراراته الشرائية فضلاً عن مدى تعلقه وارتياحه للمنظمات و المحال التي يزورها دوماً .

الدراسة الخامسة : دراسة (حذاري ،2018) اثر التسويق الحسي على السلوك الشرائي للمستهلك:

تناولت هذه الدراسة كيف يمكن للحواس الخمس ان تلعب دور رئيسياً لتسويق المنتجات ومختلف العلامات التجارية .

دراسة مفاهيمية للبحث في مفاهيم التسويق الحسي و تأثيرها على سلوك المستهلك.

توصلت الدراسة الى العديد من ان المستهلك غالباً ما ينجذب نحو العلامة التجارية على أساس تجربته الحسية ، ويعتبر كل الحواس البشرية و التجارب الاستهلاكية و الاحاسيس في نماذج التسويق الناشئة كظاهرة رئيسية يتم فيها استخدام التسويق الحسي لخلق محركات اللاوعي التي تحدد تصورات المستهلك من المفاهيم المجردة للمنتج كما قد تؤدي هذه المشغلات الحسية الى توليد ذاتي للمستهلكين لسمات العلامة التجارية المرغوب بها بدلاً من تلك التي يقدمها المعلنون شفهيًا .

2.3. مفهوم سلوك الشراء:

الدراسة الأولى : دراسة (ايمن أبو هنية ، ٢٠٢١) اثر التجارة الالكترونية على السلوك الشرائي للمستهلك : الدور الوسيط للتكنولوجيا المالية :

هدفت الدراسة الى توضيح اثر التجارة الالكترونية على السلوك الشرائي للعملاء بوجود التكنولوجيا المالية كمتغير وسيط في متاجر المواد الاستهلاكية و الغذائية كبيرة الحجم في الأردن .

ولتحقيق هدف الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في متاجر المواد الاستهلاكية و الغذائية كبيرة الحجم في الأردن ضمن مستويات الإدارة العليا ، بالإضافة الى العاملين في أقسام تكنولوجيا المعلومات ، وبواقع (408) فرداً ، ووزع الباحث عليهم أداة الدراسة الكترونياً ، واستخدم برنامج التحليل الاحصائي (spss) وبرنامج (AMOS) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود مستوى مرتفع من الأهمية النسبية لكل من التجارة الالكترونية وسلوك المستهلك و التكنولوجيا المالية في متاجر المواد الاستهلاكية

و الغذائية كبيرة الحجم في الأردن ، ووجود اثر ذو دلالة إحصائية للتجارة الالكترونية في سلوك المستهلك ، بالإضافة الى أنه بتوسيط التكنولوجيا المالية فقد ارتفع تأثير التجارة الالكترونية في سلوك المستهلك ، وكانت الوساطة جزئية .

أوصت الدراسة بضرورة استمرار متاجر المواد الاستهلاكية و الغذائية كبيرة الحجم في الأردن بتعزيز ابعاد التجارة الالكترونية من خلال تفهم تلك المتاجر لأهميتها بغية زيادة الكفاءة و الفعالية وتحقيق الأهداف ، وذلك عن طريق نشر الوعي بالتجارة الالكترونية ، وكذلك الاستمرار بالاهتمام بالتكنولوجيا المالية وتبنيها لما لها من اثر إيجابي مباشر على سلوك المستهلك الشرائي .

الدراسة الثانية : دراسة (العضاية،2015) دور شبكات التواصل الاجتماعي في التأثير على القرار الشرائي للمستهلك عبر الانترنت : دراسة تحليلية في جامعة القصيم – المملكة العربية السعودية:

هدفت هذه الدراسة الى قياس دور الشبكات الاجتماعية (شبكات التواصل الاجتماعي) في التأثير على القرار الشرائي لدى طلاب جامعة القصيم ، ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة اعتمد الباحث على الأسلوب التحليلي للوصول الى النتائج ، وتكونت عينة الدراسة من 524 طالباً في جامعة القصيم في السعودية .

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها : أن ابعاد شبكات التواصل الاجتماعي (تبادل المعلومات ، تقييم المنتج) تمتلكان تأثيراً على القرار الشرائي ، فيما اشارت النتائج الى عدم وجود تأثيراً للبعد المتعلق بدعم المستهلك كأحد ابعاد التواصل الاجتماعي في التأثير على القرار الشرائي .

الدراسة الثالثة: دراسة(Thaichon et al ., 2022) :

هدفت الدراسة الى كيفية تأثير نوع المؤثر على قرارات الشراء من العميل ، حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

أن المؤثر الذي يمتلك عدد اكبر من المتابعين يتمتعوا بمصادقية وتأثير اكبر ممن لهم متابعين اقل وان مؤثري الانستجرام لهم تأثير اكبر من المشاهير التقليديين .

2.4. العلاقة بين التسويق الحسي وسلوك لشراء

التسويق الحسي هو استراتيجية تسويقية تهدف إلى التأثير على سلوك الشراء من خلال إثارة الحواس الخمس لدى المستهلكين: البصر، السمع، الشم، الذوق، واللمس. العلاقة بين التسويق الحسي وسلوك الشراء تتمثل في قدرة التسويق الحسي على خلق تجربة شاملة ومتكاملة تؤثر على إدراك المستهلك للمنتجات أو الخدمات، مما يزيد من احتمالية اتخاذ قرار الشراء. عندما يتم تفعيل الحواس المختلفة لدى المستهلك، يتم تحفيز مشاعره وذكرياته، مما يعزز الارتباط العاطفي بالمنتج أو الخدمة.

على سبيل المثال، يستخدم التسويق البصري الألوان والتصميمات الجذابة لجذب انتباه المستهلكين وتحفيزهم على التفاعل مع المنتج. اللون الأحمر، على سبيل المثال، غالباً ما يرتبط بالإثارة والشغف، وهو ما قد يدفع المستهلك لاتخاذ قرار الشراء بسرعة أكبر. كذلك، فإن الصوتيات المهدنة أو الموسيقى الخلفية في المتاجر يمكن أن تخلق بيئة مريحة تشجع على قضاء وقت أطول داخل المتجر، مما يزيد من فرص الشراء. كما أن الروائح الجذابة التي تُستخدم في متاجر الملابس أو المخابز تُعد من الأساليب الفعالة لزيادة رغبة المستهلكين في الشراء، حيث يمكن لرائحة معينة أن تثير ذكريات إيجابية أو مشاعر الراحة.

اللمس أيضاً يلعب دوراً هاماً في تجربة التسويق الحسي، حيث يعزز إحساس المستهلك بجودة المنتج ويزيد من الثقة به، مما يدفع إلى الشراء. بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم التسويق عبر الذوق بشكل رئيسي في صناعة الأغذية والمشروبات من خلال تقديم عينات مجانية للمستهلكين، ما يتيح لهم تجربة المنتج قبل الشراء، وبالتالي تعزيز احتمالية اتخاذ قرار الشراء.

بالتالي، التسويق الحسي يسعى إلى خلق تجربة متكاملة تغمر المستهلك وتؤثر على حواسه بشكل إيجابي، مما يدفعه إلى الشراء بدافع الرغبة العاطفية أكثر من الحاجة الفعلية. هذه التجارب الحسية تساهم في خلق علاقة أعمق بين المستهلك والعلامة التجارية، وتعزز ولاءه على المدى الطويل. (Hulten, 2011).

2.5. الخاتمة

في نهاية هذا البحث حول تأثير التسويق الحسي على سلوك الشراء لدى العملاء ، يمكن القول ان التسويق الحسي يمثل أداة فعالة لتعزيز تجربة العميل وتحفيز قرارات الشراء .

من خلال استهداف الحواس المختلفة للعملاء مثل الرؤية و السمع و الشم و التذوق و اللمس ، يمكن للشركات انشاء ارتباطات عاطفية قوية مع منتجاتها وخدماتها ، مما يزيد من احتمالية تحقيق المبيعات وتعزيز الولاء للعلامة التجارية .

لقد أظهرت الدراسات المختلفة التي تناولتها في هذا البحث ان هناك علاقة قوية بين التجارب الحسية التي توفرها العلامات التجارية وبين استجابة العملاء الإيجابية ، فمن خلال تفعيل الحواس بشكل استراتيجي ، تستطيع الشركات ان تميز نفسها في سوق مزدحم وتعزز من قيمة علامتها التجارية في ذهن العميل .

وبالنظر الى هذه النتائج يمكن للشركات النظر بجدية في دمج عناصر التسويق الحسي في استراتيجياتها التسويقية الشاملة، و العمل على تطوير تجارب حسية متكاملة تعزز من تفاعل العملاء وتزيد من رضاهم ، كما يمكن ان يساهم ذلك في تحقيق تنافسية مستدامة وزيادة حصة السوق .

في النهاية يظل التسويق الحسي مجالاً غنياً بالدراسات و البحوث المستقبلية ، حيث يمكن استكشاف المزيد من التأثيرات الحسية و كيفية تكاملها بطرق مبتكرة لجذب العملاء وتحفيز سلوك الشراء بشكل مستدام.

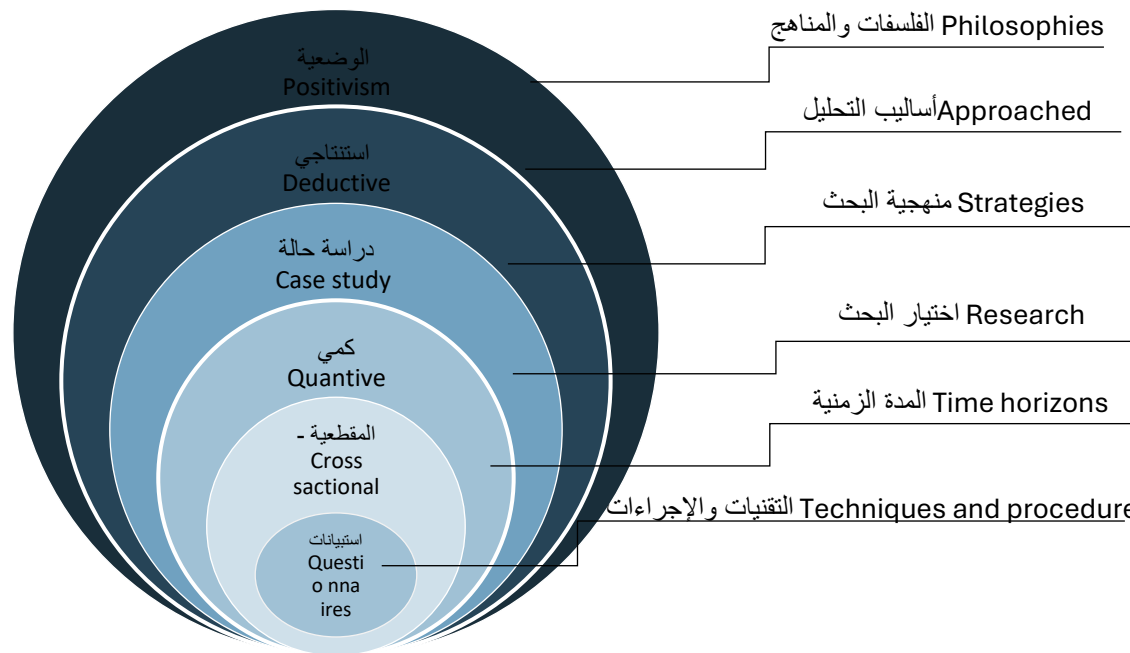
3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

- فلسفة البحث: المنهج وضعي **positivism**
- أسلوب التحليل: استنتاجي **Deductive**
- استراتيجية البحث: دراسة حالة **Case study**
- الأفق الزمني: دراسة مقطعية **cross sectional**
- تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (2): صمم بواسطة الباحث

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

* المتغير المستقل: (التسويق الحسي)

واعتمد الباحث على استبانة (بركة). وذلك لقياس التسويق الحسي وذلك من حيث 3 ابعاد وهي التسويق الحسي عبر السمع وعبر الشم وعبر اللمس بأجمالي 12 للمتغير حيث ان بعد التسويق الحسي عبر السمع يتكون 4 عناصر، وبعد التسويق الحسي عبر الشم يتكون من 4 عناصر ، وبعد التسويق الحسي عبر اللمس يتكون من 4 عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 1: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل التسويق الحسي.

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
التسويق الحسي	التسويق الحسي عبر السمع	4	بركة. دور التسويق الحسي في إتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي دراسة ميدانية لعينة من زبائن سوبرماركت عسيلة (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ..(ورقلة
	التسويق الحسي عبر الشم	4	
	التسويق الحسي عبر اللمس	4	
	العدد الكلي	12	

المصدر: الباحث

*** المتغير التابع: (سلوك الشراء)**

واعتمد الباحث على استبانة (بركة). وذلك لقياس المتغير التابع سلوك الشراء، وذلك من حيث العبارات الخاصة لسلوك الشراء، بأجمالي 12 للمتغير، نوع الاستبانة نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 2: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع سلوك الشراء.

المتغير التابع	عدد العبارات	المصدر
سلوك الشراء	12	بركة. دور التسويق الحسي في إتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي دراسة ميدانية لعينة من زبائن سوبرماركت عسيلة ورقلة (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).

المصدر: الباحث

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- سليمان عبدالواحد ، يوسف إبراهيم ، (٢٠٢٠) سلوك المستهلك ، الطبعة الثانية ، مصر : الدار الهندسية .
- أبو فزع ، عاصم رشاد محمد (٢٠١٥) اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ، رضا الزبون وقيمة الزبون : دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية و المصارف التجارية في الأردن ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن
- بركة. دور التسويق الحسي في إتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي دراسة ميدانية لعينة من زبائن سوبرماركت عسيلة ورقلة (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/2722>

المراجع الأجنبية:

- Anil Erenkol, Merve AK , 2015. "Sensory Marketing". Journal of Administrative Sciences and Policy Studies , Vol.3, Published by American Research Institute for Policy Development.
- Windarti Gst Ayu Oka, Esya Alhadi, Elvia Zahara,Titi Andriani. (2019) " Impact of Customer Orientation and Quality of Service on Trust and Customer Loyalty", Atlantis Press Journal, volume 431.
- Hultén, B. (2011). Sensory marketing: The multi-sensory brand-experience concept. European Business Review, 23(3), 256-273.
<https://doi.org/10.1108/09555341111130245>

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

السيدة والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى " إثر التسويق الحسي على سلوك الشراء من وجهة نظر العمال بالتطبيق على شركة T & J في مدينة الطائف". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم ، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين اثر التسويق الحسي وسلوك الشراء. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة. نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم

نشكركم مقدما على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث: علي مهدي ديكو

محور البيانات الشخصية:

النوع:

☐ ذكر

☐ انثى

العمر:

☐ من 20 إلى 30

☐ من 31 إلى 40

☐ من 41 الى 50

☐ من 50 فأكثر

مستوى التعليم:

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراة

الخبرة:

☐ أقل من سنتين

☐ 3 سنوات – 5 سنوات

☐ 5 سنوات – 8 سنوات

☐ أكثر من 8 سنوات

استبيان التسويق الحسي (المتغير المستقل)

المتغير	الابعاد	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
التسويق الحسي عبر السمع	التسويق الحسي عبر السمع	يترك السمع انطباع في الذاكرة عن المنتج			
		تؤثر سماع الموسيقى في المتجر في اتخاذ قرار الشراء			
		تؤثر الصوت الصادر عن المنتج في اتخاذ قرار الشراء			
		تقوم الإعلانات المسموعة على إثارة الاهتمام لاتخاذ قرار الشراء			
التسويق الحسي عبر الشم	التسويق الحسي عبر الشم	تؤثر نشر الروائح العطرية داخل المتجر في اتخاذ قرار الشراء			
		تؤثر رائحة المنتج في اتخاذ قرار الشراء			
		وجود رائحة داخل المتجر يشجع على الشراء والبقاء لفترة أطول			
		يمكن لحاسة الشم أن تترك انطباع للذاكرة لمنتج معين			
التسويق الحسي عبر اللمس	التسويق الحسي عبر اللمس	للمس المنتج دور في اتخاذ قرار الشراء			
		يساعد اللمس من التأكد من جودة المنتج			
		يساعد اللمس من المعرفة صلاحية المنتج			
		تترك حاسة اللمس انطباع في الذاكرة يساعد في تذكر المنتج			

استبيان سلوك الشراء (المتغير التابع)

المتغير	الفقرات	موافق	محايد	غير موافق
سلوك الشراء	أجد أن خدمات J&T تلبي احتياجاتي بشكل جيد.			
	أعتبر أسعار J&T تنافسية مقارنة بالشركات الأخرى.			
	أستمتع بتجربة الشراء من J&T.			
	أفضل استخدام خدمات J&T على الخدمات الأخرى المتاحة.			
	أعتقد أن J&T توفر خيارات شحن مرنة وسريعة.			
	أوصي أصدقائي باستخدام خدمات J&T.			
	أجد أن موقع J&T الإلكتروني سهل الاستخدام.			
	أفضل التواصل مع خدمة العملاء في J&T عن الشركات الأخرى.			
	أعتقد أن J&T تهتم برضا العملاء.			
	أجد أن J&T تقدم معلومات واضحة عن خدماتها وأسعارها.			
	أرى أن J&T تقدم عروضًا ترويجية جذابة تشجعني على الشراء.			
	أشعر بالثقة في جودة الخدمات التي تقدمها J&T.			