

ثم تبيان العوامل المؤثرة على سلوكه. شهد مفهوم الزبون عدة تعاريف سوف تتناول أهمها: يعرف الزبون على أنه: هو الذي يطلب أو يقبل على شراء السلعة المعروضة في السوق والمصطلح زبون لا يستخدم كمصطلح علمي وليس له استخدامات علمية في علم الاقتصاد والتجارة، إنما الكلمة تستعمل عادة من قبل العاملين في أفرع البيع التجارية والدكاكين. كلمة زبون كذلك أصبحت شائعة عند المشتريين وهي أيضا مستعملة من قبل الزبائن أنفسهم، وبالعوامل خارجية مثل (الموارد وتأثيرات العائلة، كما يعرف البعض الزبائن على أنهم "مختلف الأطراف التي تتعامل معهم المؤسسة أو تربطهم علاقة معينة بها. من خلال التعاريف السابقة تستنتج أن الزبون هو ذلك الشخص المعنوي أو الاعتباري الذي يقوم بشراء السلع أو الخدمات لاستهلاكها بطريقة رشيدة، وهناك بعض المصطلحات ذات العلاقة بمفهوم الزبون والتي يمكن تحديدها كالآتي: له الرغبة والقدرة على شراء منتجات المنظمة وليس بالضرورة هو المستهلك النهائي. المشتري: هو الشخص الذي يقوم بدفع قيمة المنتج بعد أن يكون مقتنعا باقتنائها تماما وعن رغبة للحصول عليها، المطلب الثاني: أنواع الزبائن وذلك من أجل السعي إلى موائمة خدماتها مع كل نوع منهم، والجدول الموالي يوضح مختلف أنواع الزبائن: الجدول رقم 01: يوضح أنواع الزبائن نوع الزبون مواصفاته أسلوب التعامل معه الزبون الثرثار ● مرح جدا. ● كثير الكلام يتحدث كثيرا عن أعمال ومشروعاته. ● محاولة جذبته إلى الخدمة المقدمة إليه وما يمكن أن يقترحه لتحسين هذه الخدمة. ● التمسك دائما بزماء الحديث لتمكن من تقديم الخدمة في الوقت المناسب وبما لا يفضيه. ● بعد تقديم الخدمة له يجب تقديم الشكر والتقدير على مقترحاته وأرائه. الزبون الهادئ ● هادئ الطبع يتعامل بهدوء ولا ينفعل. ● منصت جيد يستمع إلى كل ما تقوله إليه. ● كن أميناً في التعامل معه وأخبره بالمعلومات الدقيقة والمدروسة. الزبون المتمرد ● لا يستطيع اتخاذ القرار بل يحاول أن يعتمد على الآخرين في اتخاذ قراراته. القريب العاجل، واستفساراته بشكل يزيد من ثقته بنفسه. ● يمكن ان يزعج بسهولة من أي طلب أو مستند تطلبه منه لإنهاء المعاملة. وحاول التركيز على الهدف. ● حاول أن تجعله ينصت ومنتبه لما تقوله ● لا يقتنع بالعرض المقدم له إلا بعد التأكد شخصيا من مزاياه. ● عدم مجادلته. إدارة المعرفة (إدارة معرفة الزبون)، ص 75. المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك الزبائن وتتمثل العوامل التي تؤثر في سلوك الزبون أو المستخدم فيما يلي: