**الفصل الحادي عشر :**

**السلع والخدمات**

**سلع التسوق:**

**هي السلع التي يشتريها المستهلك بعد المقارنة بين البدائل المتاحة أمامه فيما يتعلق بالسعر والخصائص والجودة والضمان )مثال: الأدوات الكهربائية، الأثاث، المفروشات( وتتسم هذه السلع بارتفاع أسعارها مقارنة بالسلع الميسرة وكذلك يقلل عدد مرات شرائها، وتحتاج الى مساحات واسعة لتخزينها وضرورة وجود منافذ للتوزيع في المراكز التجارية التي يرتادها المستهلك.**

**السلع الخاصة:**

**وهي سلع ذات خصائص معينة ويبذل المستهلك الوقت والجهد والمال للحصول عليها وعادة ما يبحث عن ماركات معينة لها) السيارات ، المجوهرات ( ويتكرر شراء المستهلك لها كل فترة طويلة قد تمتد لسنوات ويتم عادة توزيعها عن طريق وكلاء حصريين أو موزعين وحيدين**

**الخدمات الاستهلاكية:**

**☜هناك عدة خصائص تميز الخدمات:**

* **غير ملموسة: عدم امكانية رؤيتها أو لمسها قبل الشراء ) الخدمات المصرفية، خدمات الطيران، خدمات البنوك،..الخ(**
* **عدم القابلية للتخزين: عدم الاستفادة من نشاط الخدمة يؤدي الى حدوث خسائر )المقعد الخالي في الطائرة، الغرفة الخالية في الفندق (**
* **تزامن الاستهلاك مع الانتاج : يتم استهلاك الخدمة في وقت انتاجها )يحصل المستخدم على الخدمة الفندقية وقت تقديمها له(.وهو ما يمكن التعبير عنه بسرعة هلاك الخدمة**
* **الارتباط بمقدم الخدمة: حيث أن الخدمة جهد بشري يقدم للغير، ولذا فهي ترتبط بشخصية مقدم الخدمة.**
* **تباين مستوى الأداء : تباين وتنوع واختلاف مستوى الخدمة من مقدم خدمة إلى آخر، بل ومن وقت إلى آخر لنفس مقدم الخدمة.**

**ثانياَ: السلع والخدمات الانتاجية**

**السلع الانتاجية:**  **هي السلع التي يشتريها المنتجون لاستخدامها في انتاج سلع أخرى**

**☜هناك عدة تصنيفات للسلع الانتاجية:**

* **السلع الرأسمالية: هي الالات والمعدات التي تستخدمها المنشأة في عملية الانتاج )الماكينات، المعدات الثقيلة، المولدات الكهربائية( وتتسم بارتفاع أسعارها واستخدامها لفترات طويلة وتتعرض لمخاطر التقادم التكنولوجي**
* **المواد الانتاجية: هي المواد التي تظهر في تكوين المنتج النهائي وتتضمن المواد الخام والمواد نصف المصنعة والأجزاء**
* **مهمات التشغيل : تستخدم لتسهيل القيام بعمليات الانتاج ولكنها لا تصبح جزء ا من المنتج النهائي )الدفاتر، الأقلام، الزيوت، مواد اللحام،...الخ(**

**الخدمات الانتاجية:**

**هي منتجات غير ملموسة تستخدمها المنشآت الصناعية والانتاجية والمؤسسات التجارية )خدمات التمويل والأمن والحراسة والخدمات القانونية وخدمات بحوث التسويق(**