

جِزارة التجزئة

(المفهوم والممارسات)

الأستاذ الدكتور
محمد ابراهيم عبيدات

الجامعة الأردنية / كلية الاعمال
أستاذ التسويق / قسم التسويق

الطبعة الأولى
2011



الفهرس

الصفحة

الموضوع

الفصل الأول

مقدمة في تجارة التجزئة

17	تمهيد	-
17	معنى وتعريف التجزئة	-
20	إدارة وظيفية تجارة التجزئة	-
21	مهمة وأهداف التجزئة	-
23	اختيار موقع تجارة التجزئة	-
25	تكامل الاتصالات التسويقية	-
25	محلات التجزئة مقابل البيع	-
28	أسئلة للمناقشة	-
29	المراجع	-

الفصل الثاني

المفاهيم والتطبيقات التسويقية في تجارة التجزئة

33	تمهيد	-
33	المصطلحات التسويقية وتجارة التجزئة	-
37	قطاع الصناعات الخدمية والتجزئة	-
38	خصائص الملموسية ... وعدم الملموسية للمنتجات	-
44	استخدام التكنولوجيا في تجارة التجزئة والتجارة الالكترونية	-
45	التجارة الالكترونية والتجارة الانترنيتية	-
47	القوانين والمعايير الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية	-

الموضوع	الصفحة
- أسئلة للمناقشة	49
- المراجع	50
الفصل الثالث	
إدارة تجارة التجزئة ونشاطاتها	
- تمهيد	53
- التخطيط، المهمة، الرؤية والأهداف	53
- التحليل الموقفي لبيئة التجزئة	56
- استراتيجيات التجزئة	58
- أنظمة معلومات تجارة التجزئة	59
- الاستهداف التسويقي	59
- شراء المنتجات وإدارة التوريد	61
- تكتيكات تجارة التجزئة	62
- القوانين والمعايير الأخلاقية المهنية	62
- أسئلة للمناقشة	64
- المراجع	65
الفصل الرابع	
التحليل الموقفي والتنافسي لتجارة التجزئة	
- تمهيد	69
- التحليل الموقفي	69
- أنواع مؤسسات التجزئة	70
- الامتياز وصاحب الامتياز ومستخدمو الامتياز	75
- الأقسام المرخصة	76
- التعاونيات وأنواعها	77

الصفحة	الموضوع
78	- تجار التجزئة العموميون
78	- محلات الأقسام
79	- المحلات المتخصصة
81	- تجارة التجزئة: حالة الغذاء
83	- المولات التقليدية للغذاء
83	- الأسواق غير التقليدية
85	- التسويق المباشر
85	- البيع المباشر
86	- التجزئة الانترنيتية
87	- تحليل أوضاع المنافسين
87	- تحليل البيئة التنافسية
89	- أسئلة للمناقشة
90	- المراجع

الفصل الخامس

تحليل الخصائص الديمغرافية والجغرافية والنفسية لعملاء

تجارة التجزئة

93	- تمهيد
94	- الفئات العمرية
95	- الأقليات
95	- مستويات الدخل الشهرية
96	- تحليل العوامل النفسية
97	- تحليل العوامل الجغرافية
98	- تحليل العوامل الديمغرافية والجغرافية

الموضوع الصفحة

- 100 أسئلة للمناقشة -
- 101 المراجع -

الفصل السادس

دور البحوث ونظم المعلومات التسويقية في دعم أنشطة
تجارة التجزئة

- 105 تمهيد -
- 105 اعتبارات عامة -
- 108 أنظمة الفحص والشراء الذاتي -
- 109 التعاقد مع جهات خارجية -
- 109 خطوات البحث التسويقي في مؤسسات التجزئة -
- 111 جمع البيانات والمعلومات باستخدام الانترنت -
- 113 أسئلة للمراجعة -
- 114 المراجع -

الفصل السابع

العوامل المحددة لاختيار المواقع والأسواق المستهدفة
لتجارة التجزئة

- 117 تمهيد -
- 117 اعتبارات عامة -
- 118 اختيار المواقع المناسبة لمحلات التجزئة -
- 119 أنظمة المعلومات الجغرافية -
- 121 مصادر المعلومات للمنطقة التجارية -
- 122 تعريف وتحديد المنطقة الجغرافية -
- 122 موقع محل التجزئة -

الموضوع	الصفحة
- أسئلة للمراجعة	130
- المراجع	131
الفصل الثامن	
إدارة عمليات التجزئة المالية	
- تمهيد	135
- أنظمة المحاسبة التجزئية	136
- قائمة الدخل	137
- قائمة التدفق النقدي	138
- تحليل المعدل ومعدلات السيولة	139
- طرق تقييم المخزونات في مؤسسات التجزئة	144
- أسئلة للمناقشة	145
- المراجع	146
الفصل التاسع	
عمليات شراء واستلام وتخزين منتجات التجزئة	
وإدارة الموارد البشرية	
- تمهيد	149
- الشراء التجزئوي	149
- تخطيط المخزون في مؤسسات التجزئة	150
- تركيبات المعروض السلعي	152
- نوعية وجوده السلع المعروضة	154
- علاقة تاجر التجزئة والمزود	156
- دور التكنولوجيا والعلاقة بين تجار التجزئة والمزودين	157

الفصل العاشر

استراتيجيات وسياسات التسعير في تجارة التجزئة

161	تمهيد	-
161	مفاهيم عامة	-
162	تحديد أهداف التسعير	-
162	سياسات التسعير	-
163	مرونة التسعير	-
164	حساسية السعر	-
164	استراتيجيات وسياسة التسعير في التجزئة	-
165	الأسعار الترويجية	-
166	التسعير حسب دورة حياة المنتج	-
167	سياسة الاستقرار السعري	-
168	التسعير النفسي	-
169	طرق تحديد أسعار منتجات التجزئة	-
172	أسئلة للمناقشة	-
174	المراجع	-

الفصل الحادي عشر

إستراتيجية الترويج الاتصالي في تجارة التجزئة

177	تمهيد	-
177	المزيج الترويجي الاتصالي	-
178	ميزانية إستراتيجية الترويج الاتصالي	-
179	خطوات تطوير إستراتيجية الترويج الاتصالي	-
180	وسائل الإستراتيجية الاتصالية الترويجية	-

الصفحة

الموضوع

184	البيئة الداخلية لمحلات التجزئة	-
185	أسئلة للمناقشة	-
187	المراجع	-

الفصل الثاني عشر

خدمات العملاء في مؤسسات التجزئة

191	تمهيد	-
191	خصائص المشتري وأنواعه	-
193	تجزئة العملاء	-
193	المدرجات الحسية للعملاء	-
196	أنشطة خدمات العملاء	-
198	سياسات الاحتفاظ بالعملاء	-
200	إدارة علاقات العملاء	-
201	العميل ومستوى الخدمة	-
203	أسئلة للمناقشة	-
204	المراجع	-

الفصل الثالث عشر

التكتيكات والقوانين والمعايير المهنية في تجارة التجزئة

207	تمهيد	-
208	القوانين والمعايير المهنية	-
209	علاقة الربحية والمعايير المهنية	-
211	نصائح واقتراحات لتجار التجزئة	-
212	القوانين الخاصة بتجارة التجزئة	-
214	الغش والسرقعة عبر الانترنت	-

الصفحة

الموضوع

214	- الهيئات التنظيمية العالمية لمواجهة الغش
215	- قوانين حماية المستهلك
219	- تشريعات الإفصاح المؤسسية
221	- أسئلة للمناقشة
222	- المراجع

الفصل الرابع عشر

حالات عملية

227	- المختار مول
230	- الاستقلال مول
232	- مكة مول
235	- سيتي مول
238	- عمان مول
241	- السيفوي
243	- مكسيم مول