

طراحی الگوی بازارپردازی خردۀ فروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد حمایت بانک سامان

نوع مقاله: پژوهشی

مصطفی ابراهیمی^۱

اسماعیل حسن پور^۲

وحیدرضا میرابی^۳

سراج الدین محبی^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۸

چکیده

خرده‌فروشان از فناوری‌های جدید استفاده می‌کنند تا به نیازهای دائمی در حال تغییر مصرف‌کنندگان پاسخ دهند. مهمترین عامل در تعیین تند مصرف‌بودن محصولات، سرعت فروش آن‌هاست. افزایش سطح رقابت میان واحدهای خردۀ فروشی و گسترش دامنه انتخاب مشتریان، سبب شده است تا این واحدهای توجه ویژه‌ای برای مشتریانی که اقدام به خرید های در لحظه (آنی) می‌نمایند، داشته باشند. در این راستا بانک سامان سال‌هast با آگاهی از وجود ظرفیت‌های بالقوه این صنعت و همچنین نظر به گذار بازار خردۀ فروشی ایران خدمات بازارپردازی متنوعی به خردۀ فروشان ارائه می‌دهد. هدف از این پژوهش طراحی الگوی بازارپردازی خردۀ فروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد حمایت بانک سامان بود. این تحقیق با مشارکت ۲۵ نفر از بازار پردازان فروشگاه‌های زنجیره‌ای مورد حمایت بانک سامان در شهر تهران از طریق مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته و به روش نمونه‌گیری هدفمند انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از کدگذاری سه مرحله‌ای در پیاده سازی روش تحقیق تحلیل مضمون صورت گرفت. اعتبار سنجی اعتباریابی لینکلن و گوبا بود. نرم افزار استفاده شده مکس کیو دی ای^۵ بود و چهار مضمون اصلی؛ رفتار مصرف‌کننده،

^۱ دانشجوی دکتری، مدیریت بازارگانی گرایش مدیریت بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قشم، قشم، ایران.
mostafaebrahimi44@yahoo.com

^۲ استادیار، گروه مدیریت، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قشم، قشم، ایران (نویسنده مسئول)
dresmaeilhasanpour@gmail.com

^۳ دانشیار، عضو هیأت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.
vrmirabi@yahoo.com

^۴ استادیار، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قشم، قشم، ایران
smohebi@iauqeshm.ac.ir

^۵ MAXQDA

وظایف بازار پرداز، عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازار پردازی و مدیریت امور فروشگاهی به عنوان مضامین احصاء شده مشخص گردیدند و سپس الگوی بازار پردازی خرده فروشان مورد حمایت بانک سامان در محصولات مصرفی تند گردش طراحی گردید.

كلمات کلیدی: بازارپردازی، بانک سامان، خرده فروشان جدید، محصولات مصرفی تندگردش.

طبقه‌بندی JEL : G21, M00, L81, D18

مقدمه

بازاریابی چیزی بیش از ایجاد یک عبارت جالب و جذاب است که مردم برای چند روز آن را خواهند خواند. درک رفتار مشتری یک جنبه حیاتی از بازاریابی است. رفتار مصرف‌کننده مطالعه این است که چگونه مردم در مورد آنچه می‌خواهند، نیاز دارند یا در رابطه با یک محصول، خدمات یا شرکت عمل می‌کنند، تصمیم‌گیری می‌کنند (مناکا و چاندارانا^۱، ۲۰۱۵). محصولات مصرفی تند گردش، محصولات مصرفی با قیمت نسبتاً پایین هستند که به سرعت به فروش می‌روند (قره چه و همکاران، ۱۳۹۶). خرید محصولات مصرفی تند گردش در مصرف‌کنندگان امروزی یک توسعه نسبتاً جدید یافته است، به عنوان مثال، تعداد بسیار کمی از خرده‌فروشان پیشرو، توجه جدی به بروز بودن خود کرده‌اند. بنابراین، مصرف‌کنندگان امروزی دست به تجربه جدید در محیط‌های خرده‌فروشی زده‌اند، چرا که به آن‌ها اجازه می‌دهد تا به صورت متنوع اقدام به خرید نمایند. همچنین، رشته تحقیقات مصرف‌کننده تأکید زیادی بر توسعه نظریه‌هایی که تمرکز بر مصرف‌کننده دارند، صورت می‌گیرد. در تحقیقات پیشین بیشتر به بررسی چگونگی تأثیر استراتژی‌های بازاریابی خرده فروش بر مصرف‌کنندگان (ویلاواناوا و همکاران^۲، ۲۰۲۱)، تأثیر تبلیغات قیمت بر مصرف‌کنندگان (بنت و همکاران^۳، ۲۰۲۰؛ بوکولر و همکاران^۴، ۲۰۱۹) تمرکز یافته‌اند. از همه مهم‌تر، بازار محصولات مصرفی تندگردش در ایران، همواره برای تولیدکنندگان و توزیع‌کنندگان داخلی و خارجی در اندازه‌ها و سطوح متفاوت جذاب بوده و رقابت شدید حاکم بر این بازار و فرهنگ ایرانی، لزوم به کارگیری طراحی الگوی بازارپردازی خرده‌فروشان جدید مورد حمایت بانک سامان برای محصولات مصرفی تند گردش را به خوبی توجیه می‌سازد. به عبارتی، درک نگرش مشتری بخش مهمی از فرآیند بازاریابی برای درک چالش‌های پیش روی بازاریابان در درک ذهن مشتری است و مدیران بانکی، لزوم توجه به اهمیت مشتریان در سیستم بانکداری و لزوم جذب و نگهداری آن‌ها مشتریان را کاملاً احساس می‌کنند. در این راستا بانک‌ها بر اساس شرایط خود از جمله آمادگی مشتریان، اقدام به بکارگیری فن‌آوری‌های جدید کرده است (محمدابراهیم‌زاده سپاسگزار، ۱۳۹۸). به طور کلی، با توجه به جهانی شدن سازمان‌ها و تنوع محصولات، رقابت فروش محصولات در بازاریابی محصولات مصرفی تندگردش از اهمیت بیشتری برخوردار شده است برای متمایز ساختن محصولات در خرده فروشی‌ها می‌توان از استراتژی‌های متفاوتی استفاده نمود. اهمیت خرده‌فروشان جدید محصولات تند گردش در بازار رقابتی امروزی و همچنین یکی از

¹ Menaka & Chandramana

² Villanova et al.

³ Bennett et al.

⁴ Backholer et al.

شاخص‌های رونق کسب‌وکار در هر کشور میزان توسعه صنعت خردۀ فروشی در آن کشور است، پژوهشگر را برآن داشت که به تحقیق این موضوع بپردازد. لازم به ذکر است که بانک سامان با آگاهی از وجود ظرفیت‌های بالقوه این صنعت و همچنین نظر به گذار بازار خردۀ فروشی ایران از سیستم سنتی به فروشگاه‌های زنجیره‌ای تخفیف‌محور، نسبت به ارائه خدمات جمع‌آوری وجوه به صورت مراجعه حضوری یا با استفاده از دستگاه‌های خود دریافت و همچنین نصب دستگاه‌های خودپرداز اقدام کرده است و در حال حاضر این بانک ضمن تجربه ارائه خدمت به این بخش توانسته نیازهای شرکت‌های بزرگ در این حوزه، از جمله، پرداخت آنلاین از طریق سامانه وب‌سرویس به تأمین‌کنندگان و سایر هزینه‌ها از قبیل اجاره‌بها، قبوض خدماتی و ... را شناسایی و برآورده می‌سازد. در نتیجه طراحی یک الگوی بازارپردازی خردۀ فروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد حمایت بانک سامان می‌تواند بر رونق این بخش از بازار و نظام بانکداری اسلامی و همچنین توسعه صنعت خردۀ فروشی اثر چشم‌گیری ایجاد نماید.

مبانی نظری

ترکیب بازاریابی و بازاریابی خردۀ فروشی جدید

به تازگی به عنوان دو دهه پیش بسیاری از تولیدکنندگان محصولات مصرف‌کننده ارتباط با مشتری نهایی را به عنوان یکی از وظایف بازاریابی ضروری خود در نظر گرفتند. بخش خدمات مالی ایران به ویژه صنعت بانکداری به واسطه ظهر تکنولوژی‌های جدید، مشابهت نسیی خدمات و حضور رقبای بخش خصوصی صحنۀ رقابت را تجربه می‌کند و از هر زمان دیگر برای متمايز شدن و حضور پایدار در عرصه رقابت، نیازمند تدوین استراتژی‌های راهبردی و کلان مناسب می‌باشد (عادلخانی و حق شناس کاشانی، ۱۳۹۹). تولیدکنندگان، به عنوان طرف غالب بازار، کمپین‌های بازاریابی جمعی را با هدف افزایش شناخت از برنده، آگاهی از محصول و سهم ذهن، به عنوان عناصر اساسی برای تحریک تقاضای محصول، به کار خواهند گرفت. خردۀ فروشان و دیگر واسطه‌ها به عنوان بازیگران تا حدی ثانویه در فرآیند بازاریابی در نظر گرفته شدند، مسئولیت آن‌ها محدود به وظایف ذخیره‌سازی و فروش مجدد محصولات بود (مک‌کارتی^۱، ۱۹۷۸).

ثبتیت بخش خردۀ فروشی، جهانی‌شدن و برندینگ خصوصی، چشم‌انداز خردۀ فروشی را تغییر داده است. در طول زنجیره تأمین، خردۀ فروشان به تدریج کنترل بیشتری بر فرآیندهای بازاریابی داشتند و در عین حال آن‌ها را در معرض افزایش رقابت در صنعت قرار می‌دادند. خردۀ فروشان با

^۱ McCarthy

تلاش برای ایجاد موقعیت‌های بازار قوی و مزایای رقابتی، مجبور به اتخاذ رویکردهای تجاری حرفه‌ای‌تر و پیش گستر شدن و به تدریج تبدیل به بازاریابان واقعی شدند تا توزیع کنندگان و فروشنده‌گان داخل فروشگاه (مولهرن^۱، ۱۹۹۷). امروزه مدیریت زنجیره تأمین، کارایی، حفظ مشتری و ارزش طول عمر مشتری اساس بسیاری از استراتژی‌های بازاریابی خرده‌فروشان قرار گرفته است (ریچلند و ساسر^۲، ۱۹۹۰؛ کونستانینیدس^۳، ۲۰۰۶). تلاش مداوم برای ایجاد روابط بلند مدت با مشتری (الکساندر و همکاران^۴، ۱۹۶۱) تمرکز را از کاربرد منفعل P به "اجرا" تغییر داد (سالمون^۵، ۱۹۸۹) که در آن فرمتهای خرده‌فروشی، پرسنل، خدمات و ارائه در حال تبدیل شدن به عناصر حیاتی بازاریابی خرده‌فروشی هستند. نظریه بازاریابی خرده‌فروشی شامل عناصر بازاریابی خدمات و بازاریابی رابطه‌مند است. استدلال‌های موجود در مقابل استفاده از P به عنوان مبنایی برای خدمات و بازاریابی رابطه مند را می‌توان به آسانی به بازاریابی خرده‌فروشی بسط داد (مولرین، ۱۹۹۷؛ کاتلر^۶، ۲۰۰۳). با این حال، بازاریابی خرده‌فروشی شامل برخی جنبه‌های اضافی و متمایز است که ترکیب بازاریابی نیز نمی‌تواند به آن‌ها بپردازد: شواهد فیزیکی، تجربه خرید، جو (مولرین، ۱۹۹۷؛ کاتلر^۷، ۲۰۰۳) و به جای تماس‌های جمعی شخصی شده است (وانگ و همکاران^۸).

اینترنت تغییرات زیادی را به ارمغان آورده است، اما ماهیت خرده‌فروشی هرگز تغییر نمی‌کند. هنگامی که تقریباً هر مصرف‌کننده هدف یک کاربر اینترنتی است، کل برنده‌نگ، تبلیغ برنده و بازاریابی را می‌توان به روش دیجیتال انجام داد. رسانه دیجیتال نه تنها مصرف‌کنندگان را قادر می‌سازد تا پیام‌ها را دریافت کنند، بلکه به تعاملات دو طرفه برای ترویج تبدیل بیشتر و به دست آوردن بینش نسبت به این مشتریان بالقوه دست می‌یابد. داده‌ها می‌توانند هم به تولید کنندگان و هم به ارائه دهنده‌گان کمک کنند تا مصرف‌کنندگان را بهتر شناسایی و درک کنند. براساس بینش نسبت به نیازهای مصرف‌کننده، آن تولید کالاها و بهینه‌سازی خدمات را هدایت می‌کند و سپس آن‌ها را برای مصرف‌کنندگان در تمام ستاریوهای مناسب، هم به صورت آنلاین و هم به صورت آفلاین فراهم می‌کند. سه عنصر خرده‌فروشی بازسازی شده‌اند، از "محصولات - مکان - مردم" اصلی به "مردم - محصولات - مکان" است. این به اصطلاح خرده‌فروشی جدید معروف است، که مشابه اما متفاوت از "خرده‌فروشی" سنتی است. به طور کلی، "خرده‌فروشی جدید" یک مدل

¹ Mulhern² Reichheld & Sasser³ Constantinides⁴ Alexander et al.⁵ Salmon⁶ Kotler⁷ Wang

کسبوکار جدید، یا نوعی فن‌آوری جدید نیست. این یک تغییر در هوشیاری و تصمیم‌گیری است. این درک عملیات مبتنی بر داده است که به شرکت کمک می‌کند تا خدمات و تجربه بهتری را به مشتریان ارائه دهد و راه حل تخصیص منابع بهتری را برای تأمین کننده فراهم کند (نی^۱، ۲۰۱۹).

رفتار مصرف‌کننده در محیط‌های خردفروشی

رفتار به معنی راه، روش، مشی و ... در تمامی بخش‌های زندگی انسان‌ها، به عنوان نمایش‌دهنده روحیات، درونمایه و به قولی نگرش و اندیشه اوست که نمود بیرونی پیدا می‌کند، که در نگرش اسلامی خاستگاه آن فطرت است (سامی و همکاران، ۱۳۹۹). نظریه‌های رفتار مصرف‌کننده، یکی از زیرشاخه‌های علم اقتصاد خرد است که با نظریه تقاضا ارتباط تنگاتنگی دارد (اکبریان و محمودی، ۱۳۹۴). از طرفی خرید در محیط‌های خردفروشی یک جنبه اساسی از رفتار مصرف‌کننده است و تحت تأثیر فرآیندهای روانی پیچیده و متغیر قرار دارد. به عنوان مثال، مشتریان برای دنبال کردن اهداف مختلف، اعم از انگیزش‌های عملکردی اساسی مانند ارضاء گرسنگی تا انگیزه‌های پیچیده‌تر مانند افزایش عزت‌نفس، تعامل با دیگران مهم، یا تنها رفع خستگی خرید می‌کنند (بالاسبریان و همکاران^۲، ۲۰۰۵؛ رانشوار و همکاران^۳، ۲۰۰۳؛ سیوارماکریشان و همکاران^۴، ۲۰۰۷). علاوه بر این انگیزه‌های آگاهانه، رفتار خرید مصرف‌کننده نیز تحت تأثیر فرآیندهای غیر آگاهانه (چارتاند و همکاران^۵، ۲۰۰۸)، احساسات (داوسن، و همکاران^۶، ۱۹۹۰)، ارزش‌ها (کاسر^۷، ۲۰۰۲) و تجربیات (هاچینسون و آیزنشتاین^۸، ۲۰۰۸) قرار دارد. تحقیقات قبلی نشان داد که چگونگی شناخت ادراکات بر مصرف‌کنندگان برای انتخاب یک فروشگاه خردفروشی نسبت به فروشگاه دیگر تأثیر می‌گذاردند (فاترینگهام^۹، ۱۹۸۸؛ لزکازیچ و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۰)، همچنین اینکه چگونه ادراکات و رفتار توسط عناصر مختلف محیط خردفروشی، مانند چیدمان فروشگاه (مورالس و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۵)، موسیقی پس‌زمینه (ماندل و جانسون^{۱۲}، ۲۰۰۲) و طراحی وب سایت (مورین و همکاران^{۱۳}، ۲۰۰۷)

¹ Ni

² Balasubramanian et al.

³ Ratneshwar et al.

⁴ Sivaramakrishnan et al.

⁵ Chartrand et al.

⁶ Dawson et al.

⁷ Kasser

⁸ Hutchinson & Eisenstein

⁹ Fotheringham

¹⁰ Leszczyc et al.

¹¹ Morales et al.

¹² Mandel & Johnson

¹³ Morin et al.

را بررسی کرده‌اند. اگرچه ادبیات موجود در مورد روان‌شناسی رفتار خرید گسترشده است، اما بیشتر این تحقیق بر روی یک نوع محیط خرید متمرکز شده است (به عنوان مثال آنلاین یا آفلاین) (ورهاف و همکاران^۱، ۲۰۰۷؛ گوپتا و همکاران^۲، ۲۰۰۴). بنابراین، رفتار خرید مصرف‌کننده در محیط‌های خرده فروشی بخصوص با درنظر گرفتن ارزش‌ها و سبک زندگی جدید (اسکندری و همکاران، ۱۴۰۰، ۱) یکی از حوزه‌های مهم و در عین حال در حال تحقیق است.

پیشینه تحقیق

از دیدگاه مصرف‌کننده، کالاهای تند مصرف نسبتاً ارزان و جزو نیاز روزانه هستند. به همین دلیل این محصولات باید همیشه در فروشگاه‌ها و بازارهای نزدیک به مناطق مسکونی در دسترس باشند. البته شرکت‌های بزرگ تولیدکننده‌ی این کالاهای مخصوص خود را مستقیماً به مصرف‌کنندگان نهایی نمی‌فروشند، بلکه برای این کار از شبکه‌ی گسترشده‌ای از خرده فروشی‌ها استفاده می‌کنند (محمدیان و همکاران، ۱۳۹۵). لی (۲۰۰۸) در تحقیقی اظهار کرد که موضوع خرید آنی از دو نظر دارای اهمیت است و می‌تواند برای دو گروه فروشنده‌گان (به خصوص واحدهای خرده فروشی) و از طرفی برای مشتریان (مصرف‌کنندگان) مفید باشد. در وهله اول، می‌توان به کمک بررسی عوامل مؤثر بر خرید آنی و انگیزه‌های آن، حجم فروش واحدهای خرده فروشی و فروشگاه‌ها را افزایش داد. در واقع می‌توان به کمک بررسی علل و عوامل مؤثر بر خرید آنی و پیاده‌سازی آن‌ها، مشتریان را به خرید بیشتر از این واحدها ترغیب نمود در نتیجه، حجم فروش را افزایش داد (لی، ۲۰۰۸). در وهله دوم، فاصله زمانی میان دیدن کالا و خرید آن بسیار کوتاه است و تصمیم خرید بسیار عجولانه اتخاذ می‌شود. خرید آنی به خاطر جمع آوری اطلاعات بیشتر، مقایسه فروشگاه‌ها، گرفتن مشورت و ... به تعویق نمی‌افتد (قادری، ۱۳۹۱). از طرفی در فضای کسبوکار امروزی، عواملی همچون جهانی شدن، پیشرفت سریع علم و فن‌آوری، افزایش رقبا و مقررات‌زدایی، در محیط سنتی شرایط متفاوتی را برای بانک‌ها به وجود آورده است (بحری‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۷)؛ بنابراین بانک‌های اسلامی برای بقا، حفظ و گسترش سهام بازار خود به استراتژی‌های جدید در تمام بخش‌ها نیاز دارند.

در مطالعات داخلی، خمسه و وثوق در سال (۱۳۹۶)^۱ پژوهشی با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش محصولات نوآورانه تند مصرف در صنایع غذایی انجام دادند. جهت اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش محصولات نوآورانه از فرآیند تحلیل شبکه‌ای استفاده گردید. در

¹ Verhoef et al.

² Gupta et al.

نهایت در این پژوهش ۳۵ شاخص نهایی در قالب ۹ عامل مورد شناسایی و تأیید قرار گرفت. یافته‌های تحقیق با استفاده از معادلات ساختاری، نشان داد که از میان کلیه عوامل، عامل ریسک پذیرش محصول نوآورانه بیشترین تأثیر و عامل فردی کمترین تأثیر را بر روی پذیرش محصول نوآورانه دارد. همچنین با تکنیک فرآیند تحلیل شبکه‌ای، ریسک پذیرش محصول نوآورانه در الیت اول و استراتژی عرضه محصول نوآورانه، برنامه معرفی محصول نوآورانه، ویژگی‌های محصول نوآورانه، اطلاع رسانی، ارتباط با مشتری، قابلیت آزمون محصول، شرایط محیطی، عوامل فردی در الیت های بعدی قرار گرفتند. عضدی و کاظمی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان تأثیر مرچندایزینگ (بازارپردازی) بر رضایت و تصمیم خرید مشتریان (مطالعه موردي: فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر شیراز) انجام دادند. یافته‌های پژوهش حاکی از تأثیر مثبت مرچندایزینگ (بازارپردازی) بر رضایت مشتری و تأثیر مثبت رضایت مشتری بر تصمیم خرید مشتری است. همچنین مرچندایزینگ (بازارپردازی) بر تصمیم خرید مشتری با نقش واسطه‌ای رضایت مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد. با جلان و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی با هدف بررسی رابطه اعتماد و اطمینان مصرف‌کننده با پذیرش برندهای خرده فروشی توسط انجام دادند. نتایج نشان داد که بین نگرش مصرف‌کننده نسبت به برندهای خرده فروشی رابطه مثبت با قصد خرید آن‌ها، بین نگرش مصرف‌کننده نسبت به برندهای خرده فروشی و قصد خرید وی رابطه خطی و مستقیم وجود و بین مزایای ادراک شده از برندهای خرده فروشی رابطه مثبت با نگرش مصرف‌کننده، بین اعتماد مصرف‌کننده به برندهای خرده فروشی رابطه مثبت با مزایای ادراک شده آن‌ها و بین اطمینان مصرف‌کننده به برندهای خرده فروشی رابطه مثبت با مزایای ادراک شده آن‌ها داشت. وظیفه دوست و حریری (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر استراتژی تعمیم برنده بر تصویر آن در حوزه محصولات تند مصرف و خدمات انجام دادند. نتایج نشان داد که نگرش توسعه بر تصویر برنده تأثیر مثبت داشت، در حالی که ارتباطات اولیه برنده و تناسب ادراک شده میان محصول جدید و سایر محصولات (تناسب دسته) یا تصویر برنده (تناسب تصویر) می‌توانند نگرش مصرف‌کننده را بهبود بخشنند. به علاوه تصویر اولیه برنده را مهم ترین عامل تأثیرگذار بر تصویر نهایی آن پس از انجام تعمیم می‌داند.

در تحقیقات خارجی، ویلانوا و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان بازیابی ارتباطات بازاریابی در عصر دیجیتال: دریافت پیام درست به خریدار مناسب در زمان مناسب انجام دادند. این تحقیق با استفاده از چارچوب سفر مشتری به عنوان یک راهنمای، چهار چالش کلیدی پیش روی خرده‌فروشان را براساس دیدگاه‌های متخصصان و دانشگاهیان شناسایی کرد. سپس شواهدی از عمل و نظریه در مورد این که چگونه خرده‌فروشان معاصر ممکن است در مواجهه با این چالش‌ها به بهترین نحو

نوآوری کنند را در نظر می‌گیرد تا "پیام درست را به خریدار مناسب در زمان مناسب برساند." از نظر تاریخی، خردهفروشی تا حد زیادی محدود به تمرکز بر نقاط عطف فردی بود، زیرا تولیدکنندگان اکثر تصمیمات ارتباطی را به پیش می‌بردند. اخیراً، با توانایی تجارت الکترونیکی برای درک جامع‌تر سفر تصمیم‌گیری خریدار، خردهفروشان بهتر می‌توانند پیام درست را درک کنند و همچنین اینکه کجا، چه زمانی و چگونه آن را برای رسیدن به پاسخگوئین خریداران برای رسیدن به اهداف استراتژیک خردهفروش در هر مرحله از سفر تحويل دهنند. ورهاف و همکاران (۲۰۰۷) پژوهشی با عنوان مدیریت چند کاناله مشتری: درک پدیده خریدار - تحقیق انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که هر سه مکانیزم در ساخت فروشگاه جستجوی اینترنتی، محبوب‌ترین شکل خرید تحقیقاتی هستند. همچنین نشان داد که چگونه روش‌های ما می‌توانند برای شبیه‌سازی و ارزیابی استراتژی‌های مختلف برای مدیریت خرید تحقیق مورد استفاده قرار گیرند. مورالس و همکاران (۲۰۰۵) تحقیقی عنوان درک انواع مختلف دسته‌بندی: اثرات هم خوانی بین سازمان خارجی مصرف‌کنندگان داخلی و خردهفروشان انجام دادند. نتایج سه مطالعه آزمایشگاهی نشان می‌دهد که برای گروه‌های آشنا، هماهنگی بین ساختار طبقه‌بندی داخلی مصرف‌کننده و چیدمان خارجی فروشگاه منجر به درک بالاتر از تنوع و رضایت بیشتر از انتخاب‌های محصول می‌شود، در حالی که برای گروه‌های محصول ناآشنا، هماهنگی بین اهداف خرید و ساختار خارجی منجر به درک کمتر از تنوع می‌شود اما رضایت از دسته‌بندی فروشگاه را افزایش می‌دهد. با این حال، اگر خردهفروشان طبقه‌بندی خارجی را مطابق با اهداف خرید داخلی مصرف‌کنندگان که به آن‌ها اجازه می‌دهد تا محصولات را دور بزنند، فیلتر کنند، مصرف‌کنندگان هم درک تنوع و هم رضایت کمتری از ارائه طبقه‌بندی دارند.

فن‌آوری برای مطالعه آینده هر حوزه‌ای، ضرورتی انکارناپذیر است و هر فرد و سازمانی و از جمله بانک‌ها می‌باید فن‌آوری‌های آینده خود را شناسایی و تحلیل کرده و مسیر حرکت خود را تعیین و از مشتریان خود حمایت نمایند. بنابراین بر اساس ادبیات فوق، به نظر می‌رسد دستیابی به موقعیت رقابتی در صنعت بانک سامان بدون طراحی استراتژی‌های راهبردی و با توجه به تغییرات روزافزون را امکان پذیر نخواهد ساخت. هدف پژوهش حاضر طراحی الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد حمایت بانک سامان می‌باشد.

روش‌شناسی

دستیابی به اهداف علم میسر نخواهد بود، مگر زمانی که با روش‌شناسی درست صورت گیرد. چرا که یک تحقیق با روش خود اعتبار می‌یابد نه از حیث موضوع (خاکی، ۱۳۸۴: ۱۹۳). هدف این

تحقیق اکتشافی است. در تحقیق اکتشافی، تحقیقات اولیه برای روشن شدن ماهیت دقیق مسأله انجام می‌شود. این روش‌ها می‌تواند شامل تکنیک‌هایی مانند: تحقیقات ثانویه-مانند مرور ادبیات و یا داده‌های موجود، رویکردهای کیفی غیررسمی، مانند بحث با مصرف کنندگان، کارمندان، مدیریت یا رقبا، تحقیقات کیفی رسمی از طریق مصاحبه‌های عمیق، گروههای متتمرکز، روش‌های طرح‌ریزی، مطالعات موردي یا مطالعات آزمایشی است. هنگامی که هدف تحقیق، آشنایی با یک پدیده یا به دست آوردن بینش جدید در مورد آن به منظور شکل‌دادن به یک مسئله دقیق‌تر یا ایجاد یک فرضیه باشد، پژوهش اکتشافی مفید واقع می‌شود. نتیجه تحقیق بنیادی است. این تحقیق از نوع تحقیقات نظری است که در آن محقق بدون داشتن یک هدف کاربردی خاص، صرفاً برای توسعه دانش به مطالعه می‌پردازد. اساس تحقیق محض برای یکی از اهداف علوم انجام می‌شود که نوعی علم برای علم است، این نوع از تحقیقات به دلیل آنکه راهنمایی سایر مطالعات و بررسی‌هاست، مورد توجه است؛ بنابراین تحقیقات بنیادی از نوع مطالعات نظری هستند. داده‌های این پژوهش کیفی است. داده‌های کیفی برعکس داده‌های کمی از طریق شمارش یا اندازه‌گیری بدست نمی‌آیند، داده‌های کیفی می‌گویند. این نوع داده‌ها اغلب با صفت یا ویژگی در جامعه آماری در رابطه هستند. روش‌نمونه‌گیری هدفمند و غیر تصادفی است. به این معنا که بصورت هدفمند و با توجه به فاکتورهایی به انتخاب نمونه دست می‌زنیم. روش تعیین حجم نمونه بصورت اشباع تئوریکی است به این معنا که تا رسیدن به حدی که بدانیم به تکرار رسیده‌ایم ادامه می‌دهیم. یک معیار برای کشف رسیدن به اشباع تکرار داده‌های قبلی است به طوری که پژوهشگر مرتبًا با داده‌هایی مواجه می‌شود که تکرار می‌شوند. روش جمع‌آوری داده‌ها مصاحبه و مشاهده مستندات و مطالعه کتابخانه‌ای است. مصاحبه نوعی نظرسنجی است که نظرات پاسخ‌دهنده بصورت شفاهی گردآوری می‌شود. مصاحبه نیز همانند پرسشنامه معمولاً در موارد کیفی قضاوتی کاربرد دارد ولی در مواردی که اصطلاحاً به آن مصاحبه عمیق یا تخصصی می‌گویند، می‌توان از نظرات تخصصی صاحب نظران استفاده کرد. روش تحلیل داده‌ها تحلیل تم بوده و از طریق کد گذاری به سه روش انجام می‌شود. تحلیل تم یا مضمون روشی برای تعیین و تحلیل الگوهای (تم‌های) موجود درون متن (داده) است. این روش داده‌ها را سازماندهی و در قالب مضمون توصیف و طبقه‌بندی می‌کند. از تحلیل مضمون می‌توان به خوبی برای شناخت الگوهای موجود در داده‌های کیفی استفاده کرد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل تم یا مضمون یک فرآیند رفت و برگشتی مستمر

بین متن(داده) و مضماین کدگذاری شده اولیه و تحلیل داده‌هایی که انجام می‌شود است (براون^۱ و کلارک^۲، ۲۰۰۶:۲۰۶).

مراحل شش گانه تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل تم یا مضمون عبارتند از: آشنایی با داده‌ها، ایجاد کدهای اولیه، دسته‌بندی مضماین (تم‌ها)، بازبینی مضماین (تم‌ها)، نام‌گذاری مضماین (تم‌ها).

اعتبار سنجی اعتباریابی لینکلن و گوبا است. هدف نهایی روش تحقیق ترکیبی ارائه یک بینش چند وجهی است که آن را فرا-استنباط^۳ می‌نامند. فرا استنباط عبارت است از: استنباط یا استنتاج مبتنی بر ترکیب یافته‌های کمی و کیفی (جانسون و کریستنس^۴، ۲۰۰۸:۲۸۲). از این رو اعتبار سنجی و ارزیابی فرا استنباط‌های به دست آمده اهمیتی کلیدی دارد. در این تحقیق برای اعتبار سنجی داده‌ها از معیارهای لینکلن و گوبا^۵ (۱۹۹۴) استفاده می‌شود. لینکلن و گوبا کوشش در جهت ایجاد و گسترش روش‌های جایگزین ارزیابی اعتبار برای تحقیق کیفی ضروری است. این دو در جهت گسترش این ابزارها از مفاهیم زیر برای جانشینی سازی مفاهیم به کار رفته در حوزه‌ی کیفی استفاده می‌کنند.

جدول ۱. تعیین نوع تحقیق

مبنا طبقه‌بندی	بخش اول
هدف تحقیق	اکتشافی
نتیجه تحقیق	بنیادی
داده‌های تحقیق	کیفی
روش نمونه‌گیری	هدفمند و غیرتصادفی
روش تعیین حجم نمونه	ابشاع تئوریک
روش جمع‌آوری داده‌ها	مصاحبه، مشاهدات و اسناد
روش تحلیل داده‌ها	کدگذاری
اعتبار سنجی	اعتباریابی لینکلن و گوبا

منبع: نتایج پژوهش

¹ Braun

² Clarke

³ Meta-Inference

⁴ Johnson & Christensen

⁵ Lincoln and Guba

در این تحقیق با استفاده از روش تحقیق کیفی تحلیل مضمون (تم) به استخراج مضامین از دل ادبیات نظری و متون علمی پرداخته شد. در ابتدا فرآیند کدگذاری تفسیری و توصیفی استخراج شده آغاز گردید. در حین کدگذاری بسیاری از مضامین اصلی شناسایی شدند و سپس این مضامین در قالب مضامین سازمان یافته طبقه‌بندی شد. با استفاده از مضامین مربوط در ادبیات نظری الگوی بازارپردازی خرده‌فروشان محصولات مصرفی تند گردش و اثر آن بر فتار مصرف کننده، کل کدهای مستخرج از ادبیات نظری ۱۳۵ مضمون شناسایی شد:

جدول ۲. نمونه‌ای از کدگذاری باز

منتن	مضمون	کد مضمون
اصل‌اً مصرف‌کننده، محصول یا خدماتی را انتخاب می‌کند که او بیشترین ارزش را ارائه کند. از اینرو شرکت برای اینکه بتواند نظر مشتری را به خود جلب کند و او را در زمرة مشتریان خود نگه دارد، باید نسبت به شرکت‌های رقیب بتواند نیازها و فرآیندهای خرید را بهتر درک کرده و ارزش بیشتری به مشتری عرضه کند.	ایجاد جایگاه مناسب ذهنی از محصول در مصرف کننده	C-2
وظایف بازارپردازان شامل: چیدمان و مرتب نمودن محصولات در قفسه‌ها، کنترل برچسب‌های قیمت محصولات، کنترل موجودی انبار و سفارش محصولات، مذاکره در خصوص ترتیب قراردادن کالاها در فضای قفسه‌ها، نمایش محصولات مطابق با استانداردهای تعريف شده یک شرکت (خوبی، ...).	چیدمان فروشگاه طرحی فروشگاه مرچندایزینگ دیداری	C-4 C-5 C-6
بهترین نقطه از نظرمشتری در سطح چشم است. این ناحیه در خرده فروشی به ناحیه طلائی معروف است . ناحیه طلائی بهترین ناحیه برای محصولات جدید و ناشناخته است . مشتری انتظاردارد ، همواره کالای معینی را در قفسه معین پیدا کند.	امکانات فروشگاه	C-76
مجموعه عملیات بازارپردازی که مورد نظر مشتری نیز می‌باشد، توسط بازارپرداز و با حضور وی در کنار قفسه کالاها (یا در فروشگاه) انجام می‌شود. این شخص باید با توضیح و بیان کامل اطلاعات در مورد محصولات، رسیدگی به شکایات و انتقادات و با خلق خوش و روی گشاده، خاطره خوشی در مشتری به جای گذارد. یک تجربه یک محصول	پرسنل و مشاغل فروشگاه طرح و رنگ و گرافیک چگونگی جلب نظر خریدار	C-95 C-96 C-97

غذایی با انجام عملیات بازارپردازی در چهار فروشگاه زنجیره ای رفاه در شهر تهران، و مقایسه نتایج با چهار فروشگاه دیگر از همین زنجیره که عملیات بازارپردازی در آن‌ها انجام نشده بود، نتیجه گرفت که در فروشگاه‌های مورد عمل، ۲۵ درصد بر حجم فروش محصول مورد نظر افزوده شده است.		
مشتری انتظاردارد ، همواره کالای معینی را در قفسه معین پیدا کند.	سنجدش ذوق و سلیقه و ذاته خریدار	C-118
کالاها باید به صورت مرتب و اصولی در قفسه ها چدید شوند به طوری که نام محصول در جلوی دید مشتری قرار گیرد و آنها با مشاهده محصول، از نام آن آگاهی یابند. تحقیقات نشان داده است که عمل به این اصل، بین ۱۵ تا ۲۰ درصد بر حجم فروش افزوده است. (بومار ۱۹۹۷)	جانمانی و چیدن کالا در قفسه و ویترین	C-122
نظافت قفسه بسیار اهمیت دارد.	پاکیزگی قفسه‌ها	C-135

منبع: نتایج پژوهش

جدول ۳. کدگذاری محوری

مضمون اصلی	مضمون	کد
عوامل مورد نظر مصرف‌کننده در بازارپردازی	سرعت در تشخیص	C-20
	دردسترس بودن	C-28
	مرتب بودن	C-29
	چیدمان کالا	C-30
	پر بودن قفسه‌ها	C-34
	پاکیزگی قفسه‌ها	C-37
	کالاهای مکمل	C-38
	حضور بازارپرداز در کنار قفسه کالاها (یا در فروشگاه)	C-39
	ارائه درست کالا در فروشگاه	C-42
	کنترل برچسب‌های قیمت محصولات	C-43
	کنترل موجودی انبار	C-44
	خوش رویی بازار پرداز	C-45
	صبوری و دلسوزی بازارپرداز	C-46
	انتقال شکایات و انتقادات	C-47
	نمایش محصولات	C-48

مدیریت امور فروشگاهی	علاقه و تصاویر	C-49
	محل قرارگرفتن قفسه	C-50
	برچسب قیمت محصولات تند گردش	C-51
	جاذبه‌های محیط (رنگ- نور- بو)	C-52
	جوربودن کالا	C-54
	سرویس و خدمات پس از فروش	C-55
	تحويل کالاها در زمان کوتاه‌تر از رقبا	C-56
	تنوع محصولات	C-57
	نحوه تامین کالا	C-1
	نحوه تامین مالی خریدها و پرداختها	C-5
	نمایش و عرضه کالا	C-6
	نحوه مشتری پایی	C-31
	جانمایی کالا	C-84
	نحوه ایجاد ارتباط با مشتری	C-85
	چگونگی خلق ، حفظ و حمایت از برنده	C-86
	حفظ و افزایش ارتباطات با مشتری	C-87
	چگونگی معرفی محصولات	C-88
	نحوه انتخاب محل برای فروشگاهها	C-89
	چگونگی قیمت‌گذاری	C-90
	چگونگی ایجاد مزیت‌های رقابتی (بادوام)	C-91
	نحوه شناسایی و ارزیابی رقبا	C-92
	چگونگی تبلیغات و اطلاع رسانی	C-93
	نورپردازی وزیبا سازی محیط عرضه	C-97
	سنجش ذوق و سلیقه و ذاته خریدار	C-134
	چگونگی جلب نظر خریدار	C-124
	ایجاد جایگاه مناسب ذهنی ازمحصول در خریدار	C-112
	استفاده از طرح ورنگ و گرافیک	C-123
	چیدن کالا در قفسه و ویترین	C-19
	ارتقاء پایگاه داده‌های فروشگاه	C-100
	عرضه کالاهای منحصر به فرد و ویژه	C-70
	موقعیت و جایگاه مناسب فروشگاه	C-75
	کارکردهای اجرایی کم هزینه	C-79
	پرسنل و کارکنان معهود و مؤثر	C-73
	فروش بعضی از کالاهای انحصاری در منطقه	C-78

	آموزش پرسنل فروش	C-95
	کنترل قیمت و برچسب محصولات	C-97
	مذاکره درمورد ترتیب کالاها در قفسه‌ها	C-110
	سفارش محصولات	C-111
	تطابق نمایش محصول با استانداردهای شرکت	C-112
	چیدمان و مرتب نمودن محصولات در قفسه‌ها	C-115
	راعیت فرایند مربوط به محصولات برگشتی	C-116
	حضور دائم	C-117
	خوش خلقی و ادب	C-118
	جمع آوری اطلاعات درمورد کالاها	C-119
	پاسخ‌گوئی مناسب	C-120
وظایف بازار پرداز	کسب اطلاعات درمورد F.A.B محصولات مشخصات بازارپرداز	C-121
	معرفی محصول	C-122
	رسیدگی به شکایات	C-123
	توضیحات کامل به مشتری	C-124
	آراستگی ظاهری	C-126
	ارائه تسهیلات مناسب	C-127
	آموزش مصرف حین خرید	C-135
	ارائه تخفیفهای ویژه	C-101
	درجه حرارت، صدا و موزیک در فروشگاه	C-105
	تنوع و جداسازی کالاهای پیشنهادی	C-107
	تسهیلات پارک اتومبیل	C-108
	تنوع و جداسازی کالاهای پیشنهادی	C-109

منبع: نتایج پژوهش

جدول ۴. کدگذاری انتخابی (مقایسه‌ای)

کدها	مضمون اصلی	مضمون پایه	فراآنی
C-20	الگوی بازارپردازی خردفروشان محصولات مصرفی تند گردش / عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	سرعت در تشخیص	۲
C-28	الگوی بازارپردازی خردفروشان محصولات مصرفی تند گردش / عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	در دسترس بودن	۵
C-29	الگوی بازارپردازی خردفروشان محصولات مصرفی تند	مرتب بودن	۳

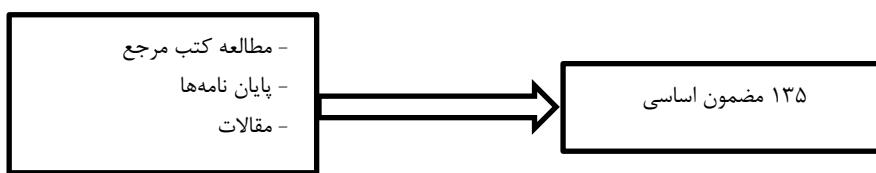
		گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	
۴	چیدمان کالا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-30
۵	پر بودن قفسه‌ها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-34
۱۰	پاکیزگی قفسه‌ها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-37
۶	کالاهای مکمل	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-38
۳	حضور بازارپرداز در کتاب قفسه کالاهای (یا در فروشگاه)	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-39
۴	ارائه درست کالاهای در فروشگاه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-42
۴	کنترل برچسب های قیمت محصولات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-43
۱	کنترل موجودی انبار	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-44
۳	خوش رویی بازار پرداز	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-45
۵	صبوری و دلسوزی بازارپرداز	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-46
۲	انتقال شکایات و انتقادات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-47
۴	نمایش محصولات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-48
۲	علامه و تصاویر	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-49
۲	محل قرارگرفتن قفسه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-50
۸	برچسب قیمت و نام	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-51
۴	- جاذبه‌های محیط (رنگ - نور - بو)	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-52
۸	جوربودن کالا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/ عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-54

۳	سرویس و خدمات پس از فروش	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-55
۵	تحویل کالاها در زمان کوتاهتر از رقبا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-56
۲	تنوع محصولات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	C-57
۲	نحوه تأمین کالا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-1
۳	نحوه تأمین مالی خریدها و پروژه‌ها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-5
۴	نمایش و عرضه کالا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-6
۱	نحوه مشتری‌یابی	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-31
۳	جانمایی کالا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-84
۵	نحوه ایجاد ارتباط با مشتری	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-85
۴	چگونگی خلق ، حفظ Brand و حمایت از	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-86
۱	حفظ و افزایش ارتباطات با مشتری	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-87
۳	چگونگی معرفی محصولات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-88
۷	نحوه انتخاب محل برای فروشگاهها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-89
۴	چگونگی قیمت گذاری	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-90
۹	چگونگی ایجاد مزیت های رقابتی (بادوام)	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-91
۴	نحوه شناسایی و ارزیابی رقبا	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-92
۲	چگونگی تبلیغات و اطلاع رسانی	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-93
۲	نورپردازی و زیبا سازی محیط عرضه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-97
۴	سنجهش ذوق و سلیقه و ذاتیه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند	C-134

	خریدار	گردش / مدیریت امور فروشگاهی	
۳	چگونگی جلب نظر خریدار	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-124
۶	ایجاد جایگاه مناسب ذهنی ازمحصول در خریدار	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-112
۳	استفاده از طرح ورنگ و گرافیک	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-123
۴	چیدن کالا در قفسه و ویترین	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-19
۱	ارتقاء پایگاه داده های فروشگاه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-100
۱	عرضه کالاهای منحصر به فرد و ویژه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-70
۲	موقعیت و جایگاه مناسب فروشگاه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-75
۲	کارکردهای اجرایی کم هزینه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-79
۱	پرسنل و کارکنان متعدد و موثر	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-73
۳	فروش بعضی از کالاهای انحصاری در منطقه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-78
۹	آموزش پرسنل فروش	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / مدیریت امور فروشگاهی	C-95
۴	کنترل قیمت و برچسب محصولات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-97
۵	مذاکره در مردم در ترتیب کالاهای در قفسه ها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-110
۴	سفارش محصولات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-111
۱	تطابق نمایش محصول با استانداردهای شرکت	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-112
۲	چیدمان و مرتب نمودن محصولات در قفسه ها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-115
۳	رعایت فرآیند مریبوط به محصولات برگشته	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-116
۲	حضور دائم	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش / وظایف بازار پرداز	C-117

۲	خوش خلقی و ادب	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-118
۳	جمع آوری اطلاعات درمورد کالاها	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-119
۶	پاسخ گوئی مناسب	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-120
۴	کسب اطلاعات درمورد محصولات F.A.B مشخصات بازارپرداز	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-121
۹	معرفی محصول	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-122
۷	رسیدگی به شکایات	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-123
۸	توضیحات کامل به مشتری	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-124
۶	آراستگی ظاهری	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-126
۴	ارائه تسهیلات مناسب	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-127
۲	آموزش مصرف حین خرید	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-135
۱	ارائه تخفیف‌های ویژه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-101
۵	درجه حرارت، صدا و موزیک در فروشگاه	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-105
۳	تنوع و جداسازی کالاهای پیشنهادی	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-107
۲	تسهیلات پارک اتومبیل	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-108
۲	تنوع و جداسازی کالاهای پیشنهادی	الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش/وظایف بازار پرداز	C-109

منبع: نتایج پژوهش



شکل ۱. منابع استخراج مضمون

منبع: نتایج پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

در ابتدا با مطالعه و بررسی چندگانه در ادبیات و مبانی نظری در حوزه‌ی بازاریابی، بازارشناسی و بازارپردازی و متخصصان خرده‌فروشان و با استفاده از کدگذاری سه مرحله‌ای در پیاده‌سازی روش تحقیق تحلیل مضمون، به مضماینی دست یافتیم. تعداد کل متخصصان خرده‌فروشان ۲۵ نفر انتخاب شدند.

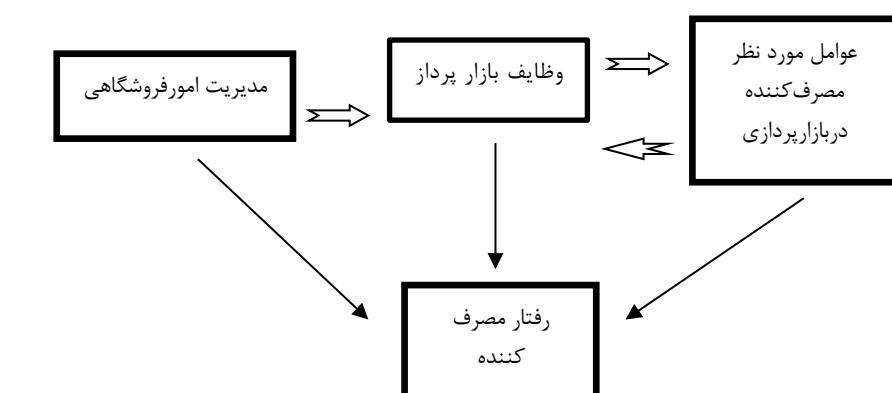
این ۲۵ نفر از بازار پردازان از فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر تهران که مورد حمایت بانک سامان بودند، انتخاب شدند. ۱۰ نفر از فروشگاه افق کوروش و ۹ نفر فروشگاه جانبو و ۶ نفر فروشگاه رفاه. فروشگاه افق کوروش، مجموعه‌ای از فروشگاه‌های زنجیره‌ای همواره تخفیف، کالاهای مصرفی در ایران است. شرکت فروشگاه‌های زنجیره‌ای افق کوروش (سهامی عام) در سال ۱۳۸۸ تحت شماره ۳۵۹۳۲۸ در اداره کل ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی ایران به ثبت رسید و فعالیت خود را آغاز کرد. با توجه به موافقت هیئت پذیرش بورس اوراق بهادار در جلسه مورخ هفدهم شهریور ۹۷ با پذیرش سهام شرکت فروشگاه‌های زنجیره‌ای افق کوروش در بورس اوراق بهادار تهران و با عنایت به احراز موارد تعیین شده در مصوبه‌ی مزبور از سوی آن شرکت، از تاریخ هفتم آذر ماه ۹۷ شرکت فروشگاه‌های زنجیره‌ای افق کوروش به عنوان پانصد و بیست و ششمین شرکت پذیرفته شده در بخش «خرده فروشی، به استثنای وسائل نقلیه موتوری»، گروه و طبقه «خرده فروشی انواع موادغذایی، نوشیدنی و غیره» با کد «۴۷۱۱» و نماد «افق» در فهرست نرخ‌های بازار دوم بورس اوراق بهادار تهران درج شده‌است. طبق اعلام سازمان بورس اوراق بهادار شرکت فروشگاه‌های زنجیره‌ای افق کوروش با ثبت ۳۸۶۸۱۵ کد معاملاتی، رکورد تخصیص عرضه اولیه را به خود اختصاص داد. این فروشگاه در خداد ۱۳۹۹ دارای ۲۰۶۸ فروشگاه در شهرهای مختلف ایران می‌باشد که اساساً کالاهای مصرفی تهیه و به عموم مشتریان ارائه می‌کنند.

در سال ۱۳۹۰ فروشگاه‌های تخفیفی زنجیره‌ای جانبو با هدف عرضه مواد غذایی و لوازم مصرفی با کیفیت بالا و تا حد امکان با قیمت مناسب به مصرف کنندگان فعالیت خود را آغاز نمود.

فروشگاه‌های جانبو به عنوان اولین فروشگاه‌های دارای تخفیف مستمر ایران تاسیس گردید و همواره سعی دارد با ارائه ۸۰۰ محصول با کیفیت، خدماتی نوین در این زمینه ارائه نماید.
جانبو در سال ۱۳۹۴ سیاست خود را بر آن داشت که شمار فروشگاه‌های خود را در ایران به ۱۵۰ فروشگاه افزایش دهد که این امر در پایان سال محقق گردید. جانبو با اولویت دادن به مفهوم کیفیت محصول و رضایت مشتری و با تکیه بر سیاست مدیریت هزینه، پیشرفت سریع و مستمر خود را ادامه می‌دهد و در سال ۱۳۹۵ با افتتاح یکصد فروشگاه جدید در سه منطقه مختلف شمار فروشگاه‌های خود را به عدد ۳۰۰ فروشگاه رسانیده که این عملیات به سرعت در حال پیشرفت است و تا دی ۱۳۹۶ به ۴۵۰ فروشگاه خواهد رسید. جانبو همواره فعالیت‌های خود را بر پایه اعتماد به مشتریان و تامین کنندگان درجهت ارائه خدمات بهینه ادامه می‌دهد. حلقه کیفیت جانبو تمام مراحل خرید از تامین کنندگان تا توزیع و مصرف مشتری را در بر دارد. همچنین خدمات خود را با تمرکز بر اطمینان از محصول و رضایتمندی مشتری هدف‌گذاری می‌نماید. جانبو سطح خدمات رسانی را با تکیه بر آموزش مستمر پرستیل به حد استاندارد رسانده و در تمامی فروشگاه‌های خود در سراسر ایران محصول با کیفیت بالا و قیمت مناسب به مشتریان ارائه می‌نماید. جانبو با تکیه بر مدیریت اجرای عملیات با پایین ترین هزینه، سود خود را در این بخش با ارائه تخفیف با مشتریانش تسهیم می‌نماید. جانبو در زمینه انتخاب محصول و فرآیند قیمت گذاری، استراتژی بسیار حساس و دقیقی را در پیش گرفته است، و ۸۰ درصد محصولات مایحتاج روزانه مردم را ارائه می‌نماید.

فروشگاه زنجیره‌ای رفاه، مجموعه‌ای از فروشگاه‌های زنجیره‌ای کالاهای مصرفی در سطح ایران است. شرکت فروشگاه‌های زنجیره‌ای رفاه (سهامی عام) در سال ۱۳۷۴ به ثبت رسید و فعالیت خود را آغاز کرد. این فروشگاه در اسفند ماه ۱۳۹۵ دارای ۲۲۵ فروشگاه قطعی در شهرهای مختلف ایران می‌باشد، که اساساً کالاهای مصرفی تهیه و به عموم مشتریان ارائه می‌کند. فروشگاه‌های رفاه در سرتاسر کشور به سه دسته تقسیم می‌شوند که شامل ۲۲۵ فروشگاه قطعی، ۳ فروشگاه مشارکتی و ۷۴۴ عامل فروش در سراسر کشور است. ۲۲۵ فروشگاه‌های قطعی رفاه در استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، اصفهان، البرز، ایلام، بوشهر، تهران، چهار محال و بختیاری، خراسان، خوزستان، زنجان، سمنان، سیستان و بلوچستان، فارس، قزوین، قم، کردستان، کرمان، کرمانشاه، کهگیلویه و بویر احمد، گلستان، گیلان، لرستان، مازندران، مرکزی، هرمزگان، همدان و یزد قرار دارند.

از دل مصاحبہ‌های انجام شده و بررسی مضامین تئوریکی گزینه‌های مراجعه به فروشگاه، گردش در فروشگاه، جستجوی گزینه‌ها، ارزیابی گزینه‌ها، انتخاب و خرید، رضایت و تبلیغات مثبت استخراج شد. الگوی اولیه برگرفته از دل مصاحبہ‌های انجام شده به شرح زیر است:



شکل ۲. الگوی بازارپردازی خردمند فروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد

منبع: نتایج پژوهشی

حمایت بانک سامان برگرفته از تحلیل ادبیات نظری

عوامل مستخرج از دل مصاحبه ها و کد گذاری متن، در مجموع در جدول زیر آورده شده است:

جدول ۵. یافته های بخش خرد فروشی جدید

عوامل	فراوانی در متن و مصاحبه ها
دسترسی راحت به کالاهای	۲۴
پاکیزگی و مرتب بودن قفسه ها	۵۹
پر بودن قفسه های کالاهای تند گردش	۸۴
ارائه کالاهای مکمل کالای تند گردش	۲۷
حضور بازار پرداز در کنار قفسه ها	۳۵
معرفی کالاهای تند گردش	۶۸
میزان کنترل برچسب های قیمت محصولات تند گردش	۹۱
کنترل موجودی انبار برای محصولات تند گردش	۲۵
میزان خوشبوی بازارپردازان	۲۲
صبوری و دلسوزی بازارپردازان	۵۴
میزان انتقال شکایات و انتقادات مصرف کنندگان	۴۷
جادیه های محیط فروشگاه	۳۲

۵۱	جور بودن محصولات تندگردش
۶۹	حفظ و نحوه ارتباط با مصرف کنندگان
۷۸	نحوه موثر بودن تبلیغات و اطلاع رسانی
۴۵	سنجهش سلیقه و ذائقه مصرف کنندگان
۵۷	جایگاه مناسب محصولات تندگردش در ذهن مصرف کننده
۷۲	تعهد پرسنل و کارکنان
۸۱	ارائه کالاهای منحصر به فرد
۶۲	برنامه آموزش بازارپردازان
۳۸	کنترل قیمت و برچسب محصولات تندگردش
۴۱	ترتیب کالاها در قفسه‌ها
۶۸	حضور دائمی بازارپردازان
۸۵	خوش خلقی و ادب بازارپردازان
۷۳	میزان ارائه توضیحات کامل به مشتری
۲۹	آراستگی بازارپرداز
۵۴	تنوع و جداسازی کالاهای پیشنهادی در قفسه‌های فروشگاه
۸۷	ارائه تسهیلات پارکینگ
۲۹	آموزش مصرف کالا به مصرف کننده
۶۲	تخفيقات ویژه
۴۹	پاسخگویی مناسب بازارپرداز
۷۹	رعایت فرایند مربوط به محصولات برگشتی
۶۶	رعایت فرایند تطابق نمایش محصول با استانداردها
۵۳	نور پردازی
۷۹	نشان دادن مزیت رقابتی

منبع: نتایج پژوهشی

بنابراین در این بخش از تجزیه و تحلیل شکاف بر مبنای تفاوت ارزش میانگین‌ها در وضع موجود و مطلوب استفاده شده است و سپس معنادار بودن شکاف بررسی شده است.

جدول ۶. مقایسه میزان ارزش ابعاد الگو در وضعیت مطلوب و موجود

شکاف بین وضع موجود و مطلوب	میانگین میزان ارزش		بعاد الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات تند گردش
	موجود	مطلوب	
۱/۶۵۸	۲/۸۶۷	۴/۵۲۵	عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی
۲/۱۹۳	۲/۳۰۲	۴/۴۹۵	وظایف بازار پرداز
۱/۶۴۰	۲/۸۵۱	۴/۴۹۱	مدیریت امور فروشگاهی
۱/۷۲۳	۲/۷۶۰	۴/۴۸۳	رفتار مصرف کننده

منبع: نتایج پژوهشی

براساس جدول بالا تفاوت ارزش میانگین‌ها در وضعیت موجود و مطلوب شکاف قابل توجهی دارد. برای بررسی معنادار بودن شکاف ابعاد الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد حمایت بانک سامان در دو وضعیت موجود و مطلوب، از آزمون T-test دو نمونه زوجی استفاده شده است. نتایج برای ابعاد ارائه شده است. طبق جدول پایین چون مقدار سطح معنادار برای تفاوت بین میزان اهمیت همه ابعاد الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش در وضعیت موجود و مطلوب افزایش داشته است، بنابراین بین میزان اهمیت ابعاد الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش در وضعیت موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود دارد. در این مرحله اولویت بندی و درجه میزان اهمیت ابعاد الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش با استفاده از سلسه مراتبی فازی صورت گرفت.

جدول ۷. نتایج آزمون تی-استودنت برای مقایسه میانگین دو نمونه وابسته در ابعاد

سطح معناداری	اختلاف زوجی					بعاد الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات تند گردش
	درجه آزادی	آماره t	انحراف استاندارد	میانگین		
۰/۰۰۰	۲۱۳	۴۸/۶۰۶	۰/۴۹۱	۱/۶۵۸	عوامل مورد نظر مصرف کننده در بازارپردازی	
۰/۰۰۰	۲۱۳	۳۰/۲۲۵	۰/۶۷۱	۲/۱۹۳	وظایف بازار پرداز	
۰/۰۰۰	۲۱۳	۴۱/۴۶۴	۰/۵۵۰	۱/۶۴۱	مدیریت امور فروشگاهی	
۰/۰۰۰	۲۱۳	۵۲/۸۲۴	۰/۶۰۷	۱/۷۲۳	رفتار مصرف کننده	

منبع: نتایج پژوهشی

بحث و نتیجه‌گیری

بازاریابان و خردهفروشان جدید با چالش حفظ مشتریان خود به دلیل ماهیت رقابتی محیط کسبوکار مواجه هستند. درک رفتار مصرف‌کننده به منظور موقفيت یک شرکت برای محصولات فعالی و همچنین عرضه محصولات جدید ضروری است. هر مشتری فرآيند فکر و نگرش متفاوتی نسبت به خرید یک محصول خاص دارد. اگر شرکتی نتواند واکنش مصرف‌کننده نسبت به یک محصول را درک کند، احتمال شکست محصول زیاد است. یک بازاریاب باید عواملی را که در حال تغییر هستند درک کند تا بتوان تلاش‌های بازاریابی و بازارپردازی را بر این اساس هماهنگ نماید.

کاتلر (۱۹۹۸) بیان می‌کند که امروزه شرکتها باید بر حفظ و نگهداری مشتریان فعلی خود و همچنین ایجاد یک رابطه پایدار و کارآمد با آن‌ها تمکز کنند. در محیط رقابتی، پیچیده و فعال در سیستم بانکی، کوچک‌ترین تفاوت در ارائه خدمات باعث انتقال‌های بزرگ در صنعت می‌شود. بانک سامان عمدتاً به عنوان پیشگام توسعه خدمات بانکداری الکترونیک شناخته می‌شود (شعار: بانک هوشمند) که نسل جدیدی از خدمات بانکداری را به بازار مالی ایران معرفی کرده است (اولیا و همکاران^۱، ۲۰۱۲). بنابراین یک الگوی مناسب برای خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تندگردش (FMCG) برای ایجاد و توسعه رابطه کسبوکار مشتری- خردهفروشی با انگیزه دستیابی به اهداف سازمانی و افزایش رشد کسبوکار مورد استفاده خواهد بود و باعث تشویق خرید مکرر و در مقادیر بزرگ‌تر نیز می‌شود. به عبارتی دیگر، این برنامه یک موقعیت برد - برد را برای خردهفروشان و مشتریان ایجاد می‌کند، به طوری که سهم بازار و سودآوری قبلی را به دست می‌آورد، در حالی که مشتریان در ازای حمایت از آن‌ها مزایایی دارند. یافته‌های این پژوهش تحقیقات مشابه پیشین که الگوی انتخاب و نوع واکنشی که شخص در هر موقعیت از خود نشان می‌دهد به عوامل موقعیتی و غیر موقعیتی مختلفی بستگی دارد. درک چگونگی تأثیر این عوامل بر واکنش رفتاری مصرف‌کننده امری مهم و حائز اهمیت در حوزه بازاریابی است هنگامی که فاصله زمانی میان دیدن کالا و خرید آن بسیار کوتاه است و تصمیم خرید بسیار عجلانه اتخاذ می‌شود که با نتیجه تحقیق اله دادی و همکاران (۱۳۹۷)، زارعی و ناصری (۱۳۹۷)، عضدی و کاظمی (۱۳۹۵)، رستگار و همکاران (۱۳۹۶)، خمسه و ثوق روحاei (۱۳۹۶)، باجلان و همکاران (۱۳۹۳)، وظیفه دوست و حریری (۱۳۹۱)، نظری و قادری عابد (۱۳۹۰)، ویلاناوا و همکاران (۲۰۲۱)، ورهاف و همکاران (۲۰۰۷)، مورالس و همکاران (۲۰۰۵) کاملاً مطابقت داشته و حمایت می‌کنند. اگرچه نتایج این پژوهش در پاره‌ای از عوامل با نتایج مطالعات پیشین مطابقت دارد اما هریک از پژوهش‌های پیشین تنها به تعدادی از این عوامل شناسایی شده، آن هم به صورت پراکنده، به عنوان

^۱ Oliya et al.

از مؤلفه‌های مؤثر در الگوی بازار پردازی اشاره داشتند و تأثیر آن بر رفتار مصرف‌کننده را به صورت همزمان مورد مطالعه قرار ندادند و یا فقط تأثیرات رفتاری مصرف‌کننده را مورد بررسی قرار دادند. به طور مثال، زارعی و ناصری (۱۳۹۷) تأثیر موقعیت رفتار مصرف‌کننده بر ارزش ادراک شده و بر واکنش رفتاری مصرف‌کننده (به صورت مستقیم و غیر مستقیم)، ارزش ادراک شده بر پاسخهای هیجانی و پاسخهای هیجانی نیز بر واکنش رفتاری مصرف‌کننده را مورد بررسی قرار دادند که همگی تأثیر مثبت و معناداری بر واکنش رفتاری مصرف‌کننده داشتند که در نهایت به رضایت و وفاداری منجر می‌شود با نتایج این پژوهش کاملاً همخوان می‌باشد.

از آنجایی که این پژوهش راستای تدوین و پیاده‌سازی الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش مورد حمایت بانک سامان است، نقش مدیران بازارپردازان در تسهیل روند تدوین این زنجیره غیرقابل چشم پوشی است و استفاده از استراتژی‌های بازاریابی مدرن برای دستیابی به مزیت رقابتی در بازار رقابتی امروز و همچنین بانک سامان نیاز به حفظ مشتریان خود دارد. بنابراین لزوم به رسمیت شناختن آن از سوی مدیران در درجه اول حائز اهمیت است. در نتیجه ابتدا مدیران با الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش آشنا شده و کامل آن را درک نمایند. سپس با برنامه‌ریزی و ایجاد زیرساخت‌ها به بسط و توسعه این الگو در فروشگاه خود بپردازنند. با الگوی به دست آمده از بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش و با توجه به الگوی برگرفته از ادبیات نظری می‌توان برای کاهش هزینه بازاریابی و برنامه‌های وفاداری مصرف‌کننده به منظور تشویق استفاده مدام از برنامه‌ها را برای خردهفروشان و کارآفرینان فراهم گردد. آن‌ها همچنین به شناسایی ترکیب درست پاداش کمک خواهند کرد که تقلید از آن دشوار است. ارتباط پاداش به وضعیت اعضا باعث افزایش رقابت سالم میان مشتریان و افزایش تکرار خرید خواهد شد. در همین حال، صنعت بانکداری از این اصل مستثنی نیست و در حال دنبال کردن استراتژی‌های مدیریتی مختلف برای جذب و حفظ مشتریان است. امروزه، در رابطه با آغاز بانک‌های خصوصی، مدیران بانک باید نیازها و خواسته‌های مشتریان را در نظر بگیرند تا از گرایش مشتریان به رقبا جلوگیری کنند.

بی‌شک هیچ مطالعه و تحقیقی از اشکال خالی نیست و همیشه محدودیت‌هایی بر سر راه تحقیق وجود دارند که مطالعه را از حالت ایده آل آن دور می‌سازد. در این مطالعه نیز محدودیت‌هایی وجود داشته که عبارتند از: عدم وجود منابع اصلی و فقدان پژوهش‌هایی از جنس الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات تند گردش و در حالت کلی مسائل سازمانی از دیدگاهی انسانی مفاهیمی انتزاعی بوده و در بسیاری مواقع جداگردن مرز واقعیت و ذهن کار دشواری است. از طرفی به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که بررسی رابطه تیپ‌های شخصیتی و

اقسام دیگر مصرکنندگان بر تغییرات الگوی بازارپردازی خردهفروشان جدید محصولات مصرفی تند گردش کسب و کارهای نوپا و استارتاپ‌ها با مدنظر قرار دادن شایستگی محوری بانک‌های خصوصی و دولتی را مورد بررسی قرار دهنند. همینین پیشنهاد می‌شود که پژوهش در خصوص تأثیر فرهنگ در شکل‌گیری الگوی بازارپردازی خردهفروشان محصولات مصرفی تند گردش شهرهای مختلف در جهت تکمیل تحقیقات علمی در این زمینه باشند. توصیه می‌گردد بانک‌ها جهت کسب مزیت رقابتی در بین هم صنفان خود سعی کنند همواره نه تنها نیاز امروز مشتریان را برآورده سازند، بلکه با تشکیل گروههای تحقیق و توسعه، نیازهای بالقوه مشتریان را نیز شناسایی کنند و یا در ایده‌آل‌ترین حالت، در آن‌ها نیاز ایجاد کنند.

منابع

۱. اسکندری، نادر؛ باشکوه اجیربو، محمد و رحیمی کلور، حسین (۱۴۰۰). "بررسی تأثیر شایستگی‌های محوری در صنعت بانکداری بر واکنش‌های مشتّت رفتاری مصرف‌کنندگان"، *فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی*، شماره ۳۴، صص ۳۱۷-۲۸۵.
۲. اله دادی، مهدی؛ تاجزاده نمین، ابوالفضل؛ ایراندوست، منصور و سلطان‌پناه، هیرش (۱۳۹۷). "طراحی اکوسیستم بازاریابی کارآفرینانه دیجیتال برای خرده فروشی‌های اینترنتی ایران"، *مطالعات رفتار مصرف‌کننده*، شماره ۵، صص ۱۵۴-۱۳۵.
۳. اکبریان، رضا و محمودی، غلامحسین (۱۳۹۴). "بررسی و تجزیه و تحلیل رفتار مصرف‌کننده در اقتصاد اسلامی"، *فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی*، شماره ۱۳، صص ۸۲-۵۳.
۴. باجلان، اصغر؛ منصوری، مجتبی و شعبانی، رضا (۱۳۹۳). "بررسی رابطه اعتماد و اطمینان مصرف‌کننده بر پذیرش برندهای خردفروشی (مطالعه موردی: هاکوپیان)", *مدیریت بازاریابی*، ۲۳(۹)، صص ۱-۱۷.
۵. بحری‌نژاد، ریحانه؛ خانلری، امیر؛ حسنقلی‌پور یاسوری، طهمورث و حسینی، سیدمحمود (۱۳۹۷). "شناسایی مهمترین فرایندهای بازاریابی در صنعت بانکداری ایران به‌منظور توسعه مدل بلوغ بازاریابی بانکی"، *فصلنامه مدیریت بازرگانی*، ۱۰(۴)، صص ۸۱۴-۷۹۵.
۶. خمسه، عباس و وثوق روحانی، محمود (۱۳۹۶). "شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پذیرش محصولات نوآورانه تنديصرف در صنایع غذایی"، *مدیریت توسعه فن‌آوری*، ۴(۴)، صص ۱۱۷-۱۴۶.
۷. سامی، ابوالفضل؛ مصباحی مقدم، غلامرضا؛ سیدشکری، خشايار و فلیحی پیربستی، نعمت‌الله (۱۳۹۹). "رفتار مصرف‌کننده در جمهوری اسلامی ایران در مقایسه با رفتار اقتصادی قرآن"، *فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی*، شماره ۳۳، صص ۷۸-۵۹.
۸. رستگار، عباسعلی؛ هاشمیان، سیدمحمدحسین و علوی، سیدصفر (۱۳۹۶). "ارزش‌های زیست محیطی و سبک زندگی عوامل تعیین‌کننده رفتار (بوم شناختی) مصرف‌کننده"، *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۵(۸۳)، صص ۹۲-۶۹.
۹. زارعی، عظیم و ناصری اشتراوی، زهره (۱۳۹۷). "بررسی تأثیر موقعیت رفتار مصرف‌کننده بر واکنش‌های رفتاری با میانجی‌گری ارزش ادراک شده و پاسخ‌های هیجانی (مورد مطالعه: مصرف‌کنندگان روغن لادن در شهر تهران)", *مطالعات رفتار مصرف‌کننده*، ۵، صص ۲۰-۱.

۱۰. عادلخانی، حسین و حق شناس کاشانی، فریده (۱۳۹۹). "طراحی و تدوین استراتژی‌های بازاریابی بانک سپه در صنعت بانکداری"، *فصلنامه مدیریت کسب و کار*، شماره ۴۷، صص ۸۱-۱۰۳.
۱۱. عضدی، راضیه و کاظمی، فضل الله (۱۳۹۵). "تأثیر مرچندایزینگ (بازارپردازی) بر رضایت و تصمیم خرید مشتریان (مطالعه موردی: فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر شیراز)", *مدیریت بازاریابی*، ۱۰ (۳۰)، صص ۱-۱۸.
۱۲. قره چه، منیژه؛ روستا، احمد و جاویدانی، مسعود (۱۳۹۶). "راهبرد فروش برنده در صنعت محصولات مصرفی تندگردش"، *چشم‌انداز مدیریت بازرگانی*، ۳۱، صص ۳۰-۱۳.
۱۳. وظیفه دوست، حسین و حریری، مهسا (۱۳۹۱). "بررسی تأثیر استراتژی تعمیم برنده بر تصویر آن در حوزه محصولات تند مصرف و خدمات"، *مدیریت بازاریابی*، ۷ (۱۵)، صص ۶۶-۴۱.
۱۴. محمدابراهیم‌زاده سپاسگزار، فاطمه؛ رمضانی، یوسف؛ سرگذرایی، شریفه و محمدابراهیم‌زاده سپاسگزار، صمد (۱۳۹۸). "بررسی عوامل تاثیرگذار بر پذیرش فناوری‌های دیجیتال در سیستم بانکی"، *مدیریت توسعه و تحول*، صص ۳۱۰-۳۰۱.
۱۵. نظری، محسن و قادری عابد، امیرحسین. (۱۳۹۰). "ارائه مدلی جهت بررسی عوامل مؤثر بر رفتار خرید ناگهانی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)", *مدیریت بازرگانی*، دوره ۴، ۳ (۱۰)، صص ۱۴۰-۱۲۷.
16. Alexander, R. S., Cross, J. S., & Cunningham, R. M. (1961). *Industrial Marketing*, re. ed., Homewood III: Richard D. Irwin.
17. Balasubramanian, S., Raghunathan, R., & Mahajan, V. (2005). Consumers in a multichannel environment: Product utility, process utility, and channel choice. *Journal of interactive marketing*, 19(2), 12-30.
18. Bennett, R., Zorbas, C., Huse, O., Peeters, A., Cameron, A. J., Sacks, G., & Backholer, K. (2020). Prevalence of healthy and unhealthy food and beverage price promotions and their potential influence on shopper purchasing behaviour: a systematic review of the literature. *Obesity reviews*, 21(1), e12948.
19. Backholer, K., Sacks, G., & Cameron, A. J. (2019). Food and beverage Price promotions: an untapped policy target for improving population diets and health. *Current nutrition reports*, 8(3), 250-255.
20. Chartrand, T. L., Huber, J., Shiv, B., & Tanner, R. J. (2008). Nonconscious goals and consumer choice. *Journal of Consumer Research*, 35(2), 189-201.
21. Constantinides, E. (2006). The marketing mix revisited: towards the 21st century marketing. *Journal of marketing management*, 22(3-4), 407-438.
22. Fotheringham, A. S. (1988). Note—consumer store choice and choice set definition. *Marketing Science*, 7(3), 299-310.

23. Dawson, S., Bloch, P. H., & Ridgway, N. (1990). Shopping motives, emotional states, and. *Journal of retailing*, 66(4), 408-427.
24. Leszczyc, P. T. P., Sinha, A., & Timmermans, H. J. (2000). Consumer store choice dynamics: an analysis of the competitive market structure for grocery stores. *Journal of Retailing*, 76(3), 323-345.
25. Gupta, A., Su, B. C., & Walter, Z. (2004). An empirical study of consumer switching from traditional to electronic channels: A purchase-decision process perspective. *International Journal of Electronic Commerce*, 8(3), 131-161.
26. Kasser, T. (2002). The high price of materialism. MIT press.
27. Kotler, P., & Keller, K. (2011). Marketing management 14th edition. Prentice Hall.
28. Hutchinson, J., & Eisenstein, E. M. (2008). Consumer learning and expertise. Taylor & Francis Group/Lawrence Erlbaum Associates.
29. Mandel, N., & Johnson, E. J. (2002). When web pages influence choice: Effects of visual primes on experts and novices. *Journal of consumer research*, 29(2), 235-245.
30. McCarthy, E.J. (1978), Basic Marketing, a Managerial Approach, Sixth Edition, Homewood, Ill.: Richard D. Irwin, Inc..
31. Menaka, R., & Chandramana, S. B. (2015). IMPACT OF RETAIL MARKETING IN BUYING BEHAVIOUR OF HOUSEHOLDS.
32. Morales, A., Kahn, B. E., McAlister, L., & Broniarczyk, S. M. (2005). Perceptions of assortment variety: The effects of congruency between consumers' internal and retailers' external organization. *Journal of Retailing*, 81(2), 159-169.
33. Morin, S., Dubé, L., & Chebat, J. C. (2007). The role of pleasant music in servicescapes: A test of the dual model of environmental perception. *Journal of Retailing*, 83(1), 115-130.
34. Mulhern, F. J. (1997). Retail marketing: From distribution to integration. *international journal of research in marketing*, 14(2), 103-124.
35. Villanova, D., Bodapati, A. V., Puccinelli, N. M., Tsilos, M., Goodstein, R. C., Kushwaha, T., ... & Hatfield, C. (2021). Retailer Marketing Communications in the Digital Age: Getting the Right Message to the Right Shopper at the Right Time. *Journal of Retailing*, 97(1), 116-132.
36. Ni, N. (2019). CUSTOMER SEGMENTATION OF GOODBABY CUSTOMERS.
37. Oliya, E., Owlia, M. S., Shahrokh, Z. D., & Olfat, L. (2012). Improving marketing process using Six Sigma techniques (case of Saman Bank). *International Journal of Lean Six Sigma*.
38. Ratneshwar, S., Mick, D. G., & Huffman, C. (Eds.). (2003). The why of consumption: Contemporary perspectives on consumer motives, goals, and desires (Vol. 1). Psychology Press.

39. Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard business review*, 68(5), 105-111.
40. Sivaramakrishnan, S., Wan, F., & Tang, Z. (2007). Giving an “e-human touch” to e-tailing: The moderating roles of static information quantity and consumption motive in the effectiveness of an anthropomorphic information agent. *Journal of Interactive Marketing*, 21(1), 60-75.
41. Salmon, W. J. (1989). Retailing in the age of execution. *Journal of Retailing*, 65(3), 368.
42. Tan, J. P. T., & Freathy, P. (2011). Consumer decision making and store patronage behaviour in Traditional Chinese Medicine (TCM) halls in Singapore. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(4), 285-292.
43. Verhoef, P. C., Neslin, S. A., & Vroomen, B. (2007). Multichannel customer management: Understanding the research-shopper phenomenon. *International journal of research in marketing*, 24(2), 129-148.
44. Wang, F., Head, M., & Archer, N. (2000). A relationship-building model for the Web retail marketplace. *Internet Research*.

