

التسويق في القرآن الكريم

ترجع أهمية النشاط التسويقي إلى أنه يؤدي دوراً حيوياً في حياتنا اليومية، فأنت تمارس نشاطاً تسويقياً عندما تقوم بشراء سلعة معينة وتفاضل بين الأنواع المختلفة منها، وعندما تشاهد إعلاناً من خلال وسائل الإعلانات المختلفة، وعندما تجيب عن أسئلة تعبر عن رأيك في سلعة أو خدمة معينة، وعندما تعمل في تصنيع عبوة جذابة لأحد المنتجات، وعندما تعلن عن بيع سيارتك، وعندما تقدم نفسك للجنة الاختبار لشغل وظيفة جديدة، وعندما تقدم نفسك لأهل الفتاة التي تريد خطبتها، وعندما تختار مدرسة ابنك من بين المدارس الموجودة في النطاق الجغرافي لسكنك... فأنت في كل هذا تمارس نشاطاً تسويقياً.

د. مصطفى فايز

www.mostafafayez.com
www.farmcaring.com



بِرِزْقٍ مِّنْهُ وَلِيَتَلَطَّفَ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا ۖ ..

كلما قرأت هذه الآية يقع في خاطري أنها آية تسويق في القرآن؛ لأنها جمعت معظم مفردات علم التسويق قبل أن يكون؛ فعندما أقرأ ﴿فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ﴾ يأتي في نفسي وظيفة مندوب المشتريات، فإذا قرأت ﴿بِورْقِكُمْ هَذِهِ﴾ يحضرني العملة التي كانوا يتعاملون بها، فإذا قرأت ﴿إِلَى الْمَدِينَةِ﴾ لا أتخيل إلا أنها تشير إلى سوق المدينة؛ وذلك لأنهم قاموا جياعاً يريدون طعاماً، وعند قراءة ﴿فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ﴾

وذلك بهدف تحقيق المنافع الاقتصادية والاجتماعية سواء للمستهلك أو للمنتج أو للمجتمع. وهو مجموعة من الوظائف التي يجب القيام بها حتى يمكن انسياب السلع والخدمات من مصادر إنتاجها. وهو نشاط إنساني موجه لإشباع الحاجات والرغبات من خلال عملية المبادلة.

التسويق في القرآن الكريم:

﴿فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرُوا أَيُّهَا أَزْكَى طَعَاماً فَلْيَأْتِكُمْ

وتسهم الأنشطة التسويقية في خلق المنفعة المكانية، والمنفعة الزمنية، والمنفعة الحيازية، بعد أن أسهمت الأنشطة الإنتاجية في خلق المنفعة الفعلية أو الحسية. التسويق هو جميع أوجه النشاط التي نقوم بها حتى يتم انسياب السلع والخدمات من المنتج أو المستورد إلى المستهلك الأخير أو المشتري الصناعي. وهو مجموعة من الجهود والأنشطة التي تسهل وتصاحب انتقال السلعة أو الخدمة أو الفكرة من مصدر إنتاجها إلى مشتريها؛



التسويق نشاط إنساني موجه لإشباع الحاجات والرغبات من خلال عملية المبادلة

سَنِينَ دَابًّا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سَبِيلِهِ
إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ (٤٧) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ
بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعَ شَدَادٍ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ
لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَحْصِنُونَ (٤٨) ثُمَّ
يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ
وَفِيهِ يَعْصِرُونَ ..

هذه الأوامر الصريحة بإنتاج القمح لسبع سنوات، وتخزينه بصورة صحيحة؛ أشعر تجاهها بأنها تشير إلى معنى المنفعة التي تحدث بالإنتاج، وتحوى ضمناً معنى المنفعة الزمنية التي تحدث

بلطف ورفق مع البائعين في السوق هو من أهم موهلات مندوب المشتريات للحصول على أفضل السلع بأحسن الأسعار والشروط، أي فكرة ختام الصفقة (closing).

آيات عديدة:

وإن كانت آية سورة الكهف هي أبرز آيات القرآن الكريم شمولاً لمفردات علم التسويق عن طريق التلميح، فإن هناك العديد من الآيات التي تتحدث عن مفردات لم تشملها هذه الآية بطريق التصريح، ففي قوله تعالى: ﴿قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ

بُورِكُمْ﴾ يحضرنى تصور متكامل عن جانب الطلب الحقيقي المؤيد بقوة شرائية وليس مجرد رغبة أو حاجة، وهذا الطلب الحقيقي يقابله جانب العرض فى السوق، وعند قراءة ﴿فَلْيَنْظُرْ﴾ أتصور عملية التسويق (Shopping) أى المرور على أكثر من بائع ومعاينة عدة منتجات للنوع الواحد من حيث الشكل الجذاب والمكونات والوزن، أما ﴿أَيُّهَا﴾ فتعطى انطباًءاً بالمفاضلة والاختيار من بين البدائل المعروضة فى السوق التى تلبى طلب العميل وتتناسب مع قدرته الشرائية، وعندما أقرأ ﴿أُزَكِّي طَعَامًا﴾ يحضرنى معنى الطعام وفكرة الانتقاء واختيار الأفضل وهو الطيب الحلال الكثير الأقل ثمناً؛ لأن الحرام لا يكون طعاماً، والقليل لا يشبع، والأكثر ثمناً فيه إسراف وإرهاق لهم لأن نقودهم محدودة، وعندما أقرأ ﴿فَلْيَأْتِكُمْ﴾ أتخيل تجميع المشتريات ولفها وحزمها فى قطعة من القماش أو كيس يحويها لنقلها إلى مكان استهلاكها؛ وبذلك تتحقق المنفعة المكانية عن طريق النقل، أما ﴿بِرِزْقٍ مِنْهُ﴾ فإذا كان الطعام حالاً وتم الحصول عليه بمبادلة مشروعة فهو رزق من الله فيه البركة والنفع حتى وإن كان قليلاً، وعندما أقرأ ختام الآية ﴿وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا﴾ أجد فيها دلالة على أن فن إجادة التعامل

وهو عنصر الترويج، والذي يشمل الاتصال مع الزبائن من الإعلانات، العلاقات العامة، ترويج المبيعات، البريد المباشر، التسويق الخفي.

فإِذَا انْتَقَلْنَا إِلَى قَوْلِهِ تَعَالَى: ﴿فَمَكَثْ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطَتْ بِمَا لَمْ تَحِطْ بِهِ وَجِئْتُكَ مِنْ سَبَّأٍ بَنِيَّ يَمِينٍ﴾ .. فَإِنْ قَوْلِ الْهَدِيَّةِ ﴿أَحَطَتْ بِمَا لَمْ تَحِطْ بِهِ﴾ فِيهِ إِشَارَةٌ إِلَى أَهْمِيَّةِ اسْتِخْدَامِ أُسْلُوبِ التَّسْوِيقِ فِي الْإِعْلَانِ، وَقَدْ بَدَأَ الْهَدِيَّةَ بِهَذَا الْأُسْلُوبِ لِيَسْتَحْذِرَ عَلَى انْتِبَاهِ سَلِيمَانَ -عَلَيْهِ السَّلَامُ-؛ لِيَصْرِفَهُ عَنِ تَوَعُّدِهِ لَهُ بِالذَّبْحِ أَوْ الْعَذَابِ بِسَبَبِ غِيَابِهِ، وَبَعْدَ أَنْ تَحَقَّقَ لَهُ مَا أَرَادَ بَدَأَ فِي عَرْضِ سَبَبِ تَأَخُّرِهِ، وَالْإِعْلَانَاتِ التَّسْوِيقِيَّةِ الَّتِي تَشَدُّ الْانْتِبَاهَ تَعَدُّ مِنْ أَحْدَثِ مَفْرَدَاتِ عُنَاوَرِ التَّسْوِيقِ فِي الْعَصْرِ الْحَدِيثِ.

فإِذَا انْتَقَلْنَا إِلَى قَوْلِهِ تَعَالَى: ﴿قِيلَ لَهَا ادْخُلِي الصَّرْحَ فَلَمَّا رَأَتْهُ حَسِبَتْهُ لُجَّةً وَكَشَفَتْ عَنْ سَاقِهَا قَالَ إِنَّهُ صَرْحٌ مِمْرَدٌ مِنْ قَوَارِيرٍ قَالَتْ رَبِّ إِنِّي ظَلَمْتُ نَفْسِي وَأَسْلَمْتُ مَعَ سَلِيمَانَ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ هَذِهِ الْآيَةُ وَمَا قَبْلَهَا مِنْ آيَاتٍ فِيهَا عَدَدٌ مِنَ الْإِيْحَاءَاتِ وَالْإِشَارَاتِ الَّتِي تَبِينُ أَهْمِيَّةَ الْإِبْتِكَارِ وَالتَّجْدِيدِ كَأَحَدِ وَسَائِلِ التَّسْوِيقِ سِوَا مَا كَانَ ذَلِكَ فِي عَرْضِ الْأَفْكَارِ وَالْمَعْتَقَدَاتِ أَوْ السَّلْعِ؛ فَبَعْدَ أَنْ سَمِعَ سَلِيمَانَ -عَلَيْهِ السَّلَامُ- مِنَ الْهَدِيَّةِ عَنِ الْمَرْأَةِ الَّتِي تَحْكُمُ أَهْلَ سَبَّأٍ، وَأَنَّهَا أَوْتِيَتْ

هَذَا ذَكَرَ صَرِيحَ لَعْدَدٍ مِنْ طَرُقِ التَّوَاصُلِ الَّتِي تَسْتُخْدَمُ فِي تَسْوِيقِ الْأَفْكَارِ وَالْمَعْتَقَدَاتِ وَالسَّلْعِ، فَمِنْهَا التَّوَاصُلُ الْفَرْدِيُّ الْهَادِي الَّذِي يَكُونُ بِالْإِسْرَارِ، ثُمَّ التَّنَاقُشُ مَعَ مَجْمُوعَةٍ وَيَكُونُ بِالْجَهْرِ، وَانْتِهَاءً بِالْإِعْلَانِ لِلْمَجْتَمَعِ كَلِّهِ، وَيَكُونُ بِالصَّرَاخِ وَالصِّيَاحِ لِيَسْمَعَ الْجَمِيعُ، وَكُلُّ هَذَا فِيهِ إِشَارَةٌ إِلَى أَحَدِ أَهْمِ عُنَاوَرِ الْمَزِيْجِ التَّسْوِيقِيِّ؛

اشتملت بعض

آيات القرآن

على العديد من

أسس وعناصر

عملية التسويق..

بدت واضحة في

قصة أصحاب

الكهف

بالتخزين؛ لأنهم سيستهلكون ما أنتجوه على مدار سبع سنوات لاحقة. فإذا انتقلنا إلى قوله تعالى: ﴿فَلَمَّا دَخَلُوا عَلَيْهِ قَالُوا يَا أَيُّهَا الْعَزِيزُ مَسْنَا وَأَهْلْنَا الضَّرُّ وَجِئْنَا بِبِضَاعَةٍ مُزْجَاةٍ فَأَوْفِ لَنَا الْكَيْلَ وَتَصَدَّقْ عَلَيْنَا إِنَّ اللَّهَ يَجْزِي الْمُتَصَدِّقِينَ﴾ هَذَا التَّصْرِيحُ بِأَنَّ انْتِقَالَ مَلِكِيَّةِ السَّلْعِ يَتِمُّ بِمَبَادِلَتِهَا بِالْمَقَابِضَةِ، أَوْ بِطَرِيقِ الشَّرَاءِ بِالثَّمَنِ؛ يُشِيرُ ضَمْنًا إِلَى الْمَنْفَعَةِ الْحَيَازِيَّةِ، كَمَا يُشِيرُ إِلَى فَضِيلَةِ مَرَاعَاةِ الْمَبَادِيءِ الْأَخْلَاقِيَّةِ وَالْإِنْسَانِيَّةِ فِي الْبَيْعِ وَالشَّرَاءِ بِصِفَةِ عَامَّةٍ، وَمَرَاعَاةِ الْجَوَانِبِ الْاجْتِمَاعِيَّةِ فِي الْبَيْعِ وَالشَّرَاءِ لِلْمُحْتَاجِينَ بِصِفَةِ خَاصَّةٍ.

طرق التواصل:

وقوله تعالى: ﴿ثُمَّ إِنِّي دَعَوْتُهُمْ جَهَارًا (٨) ثُمَّ إِنِّي أَعْلَنْتُ لَهُمْ وَأَسْرَرْتُ لَهُمْ إِسْرَارًا﴾ ..



الزجاج، فأدركت عظمة ملك سليمان، وعلمت أن هذا الملك من الله، فلما دعاها إلى عبادة الله وعاب عليها عبادتها للشمس من دون الله، قالت: رب إنى ظلمت نفسى وانقذت وأسلمت مع سليمان مذعنة لله بالتوحيد، مفردة له بالألوهية والربوبية دون كل من سواه.

الوفاء بالكيل والميزان:

فإذا انتقلنا إلى قوله تعالى: ﴿وَيَا قَوْمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مَفْسِدِينَ﴾ ..

هذا الأمر الصريح بالوفاء بالكيل والميزان بالعدل فى هذه الآية الكريمة، يحوى إشارة ضمنية فى النهى عن الغش التجارى، وهذا مجال عمل هيئات حماية المستهلك حول العالم، كما حوى الأمر الصريح بعدم بخس الناس أشياءهم، إشارة ضمنية إلى أصل من أصول الرواج الاقتصادى الذى يعتمد على الأمانة والعدل التى يتولد عنهما الثقة المتبادلة بين المنتج والمستهلك؛ فبخس المنتج حقه يجعله يخسر ويخرج من دائرة الإنتاج فتقل السلع ويرتفع ثمنها على المشتري، وبخس المستهلك حقه بزيادة السعر عليه أو النقص من وزن السلعة يجعله يمتنع عن الشراء فتركد الأسواق.

أتصانعوننى بمال لأترككم على شرككم وملككم؟! مبيئاً لهم أنهم هم الذين ينفقون للهدايا والتحف ويفرحون بها، وأما هو فلا يقبل منهم إلا الإسلام، ولم يقبل هداياهم وأعلمهم فى قوة أنه سيأتيهم بجنود لا طاقة لهم بقتالهم وسيخرجهم من بلدهم مهانين، فلما رجعت إليها رسلها بهديتها، وبما قال سليمان، سمعت وأطاعت هى وقومها، وأقبلت تسيير إليه فى جنودها مقبلة ومستطلعة ومتشوقة.

ولما تحقق لسليمان -عليه السلام- أمر قدمهم إليه كما طلب منهم فى رسالته الأولى مع الهدهد، وفى هذا إشارة إلى المتابعة الدقيقة لسلوك المدعو أو المستهلك؛ عندها حدث تدرج باتباع نوع جديد ومبتكر من الوسائل التى تجعلهم يؤمنون عن قناعة وليس عن خوف؛ ويثبتون على الإيمان، فأمر بعمل الصرح، وقد صنعت له الشياطين من زجاج كأنه الماء بياضاً ثم أرسل الماء تحته، ثم وضع له فيه سريره، فجلس عليه، وعكفت عليه الطير والجن والإنس، ثم قيل لها: (ادخلى الصرح) ليرىها ملكاً هو أعز من ملكها، وسلطاناً هو أعظم من سلطانها، فلما رأته الصرح حسبته ماء تخوضه فرفعت ثوبها خشية البلل، قال لها سليمان: إنه صرح ممر من

من كل شىء ولها سرير عظيم تجلس عليه لإدارة ملكها، وأنها وقومها يسجدون للشمس من دون الله... بدأ سليمان -عليه السلام- فوراً فى القيام بمهمته؛ والتى هى مهمة الأنبياء جميعاً، قال تعالى: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ مِنْ رَسُولٍ إِلَّا نُوحِي إِلَيْهِ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنَا فَاعْبُدُونِ﴾ وتدرج فى استخدام الوسائل للوصول إلى غايته فى تعبيدهم لله؛ فبدأ بإرسال رسالة مع الهدهد، يدعوهم فيها بصورة مباشرة بالألا يتكبروا ولا يتعاضموا عما دعاهم إليه وأن يأتوا إليه مسلمين منقادين لله بالوحدانية، وأمر الهدهد أن يرقب له ويسجل ما يتردد بينهم من النقاش وردة الفعل على الرسالة وسلوكهم تجاهها، وفى هذا لفتة إلى أهمية معرفة سلوك متلقى الرسالة الدعوية أو التسويقية؛ لدراسته لتحديد مسار التحرك المستقبلى.

فلما حضره تدرج الوسيلة من الرسائل إلى الاجتماع معهم ومناقشتهم فيما أتوا من أجله، والرد عليهم فى ضوء ما علمه من ردة فعلهم على رسالته الأولى؛ والتى سجلها عليهم الهدهد ونقلها لسليمان -عليه السلام- بكل دقة؛ لذا كان القرار المدروس هو الإنكار على رسل الملكة لمحاولتهم صرفه عن مهمته التى كلفه الله بها بمجموعة من الهدايا، وقال لهم: