

تنوعت منتجات الألبان في وقتنا الحاضر وتنوعت أشكالها وأصنافها، وفي ظل المنافسة القوية مع الشركات الأخرى، ظهرت أهمية تحديد اتجاهات الزبائن نحو منتجات شركة الجبريني للألبان والمواد الغذائية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الزبائن نحو منتجات شركة الجبريني للألبان والمواد الغذائية، وذلك من خلال استبانة لاستطلاع آراء الزبائن في مدينة الخليل للتعرف على اتجاهاتهم عن منتجات المقدمة من شركة الجبريني، وتم استخدام الاستبانة أداة أساسية لجمع المعلومات وتم استخدام الكتب والمقالات والدراسات السابقة كأداة ثانوية لقد تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، والتي تتكون من 150 زبون من مستهلكي منتجات الجبريني للألبان والمواد الغذائية المقدمة في الخليل وتم توزيع 150 استبانة على عينة الدراسة، وتم تحليل ومعالجة البيانات احصائياً وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن اتجاهات الزبائن نحو منتجات شركة الجبريني للألبان والمواد الغذائية بشكل عام ايجابية بشكل كبير حيث ان المتوسط الحسابي 3.79، وبشكل خاص تبين ان اتجاهات الزبائن نحو جودة منتجات شركة الجبريني ايجابية بشكل كبير حيث يبلغ المتوسط الحسابي 3.58 وان اتجاهات الزبائن نحو منتجات شركة الجبريني فيما يخص السعر ايجابية بشكل كبير حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.71، وقد بلغ المتوسط الحسابي لاتجاهات الزبائن حول توزيع منتجات شركة الجبريني 4.00 والذي يدل على ان توزيع منتجات الشركة مناسب جداً، وتبين أن اتجاهات الزبائن حول تغليف منتجات شركة الجبريني مناسبة بشكل كبير حيث أن المتوسط الحسابي 3.87، وايضا توصلت الدراسة الى انه يوجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي، وتوصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغيرات العمر والدخل الشهري، ومن اهم التوصيات التي اكدت عليها الدراسة ضرورة الاستمرار في تحسين مستوى الجودة والاهتمام في ثبات وتوحيد طعم منتجات الشركة، وايضا تخفيض اسعار المنتجات بحيث تتناسب مع الدخل الشهري افراد المجتمع الفلسطيني وتدقيق بطاقة البيانات الموجودة على كل منتج من منتجات الشركة بحيث تكون أكثر صدق، والاهتمام بتوزيع منتجات شركة الجبريني على جميع المناطق الموجودة في مدينة الخليل بشكل يضمن وصول المستهلك لهذه المنتجات، وتعزيز العلاقة مع الزبون والاستمرار بالاتصال معه لتلبية احتياجاته ورغباته بشكل دائم.