

Journal of Applied Managerial Market Research

JAMMR



فصلنامه

# پژوهش های کاربردی مدیریت بازار



سال دهم، شماره ۳۶، پاییز ۱۴۰۳

▶ ONLINE ISSN: 2538-533X

Sponsored and Indexed by  
**CIVILICA**  
We Respect the Science



[jammr.ir](http://jammr.ir)

OPEN  ACCESS

  
**CC BY 4.0 DEED**  
Attribution 4.0 International

فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار

Journal of Applied Managerial Market Research

JAMMR



صاحب امتیاز و سردبیر: علی ایرانمنش  
فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار

مدیر مسئول: دکتر الهام هادی

Journal of Applied Managerial Market Research

مدیر هنری: دکتر سارا ارجمند

ویراستار: دکتر زهرا شیردره

هیئت تحریریه: دکتر حسن اسماعیل پور، دکتر اصغر مشبکی، دکتر ناصر حری، دکتر پیمان غفاری، دکتر شراره

رخشان، دکتر مجتبی رحمانی، دکتر محمد شریعتی، مهندس حسین ایگدر.

نشانی: اصفهان، خیابان پروین، خیابان حکیم شفایی سوم، مجتمع آرمان، واحد ۶۴

کد پستی: ۸۱۹۹۸۶۵۸۵۳

تلفن: ۰۳۱۳۱۳۱۹۶۶۸

پست الکترونیک: info@jammr.ir

وب سایت: www.jammr.ir

## مطالعه نقش مدیریت نام تجاری در صادرات صنایع غذایی

سیروس رومیانی

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

siroseromiani@yahoo.com

### چکیده

Journal of Applied Managerial Market Research

با توجه به جایگاه و اهمیت برند و برندسازی در بازارهای بین‌المللی و فراملی و ایجاد قدرت رقابتی ناشی از برندسازی و همچنین نقش توسعه صادرات در اقتصاد کشورها، در این مقاله به بررسی نقش برند در توسعه صادرات پرداخته شده است. در اینجا به مفهوم برند، چگونگی شکل‌گیری، نقش و اهمیت آن در تقاضا برای کالاهای مختلف پرداخته شده و وضعیت برند و برندسازی کالاهای صادراتی ایران مورد بررسی قرار گرفته است. نتیجه‌ای که از این بررسی‌ها حاصل شده است اینست که ما در برند و برندسازی بخصوص برای کالاهای صادراتی بسیار کم‌کار کرده‌ایم و شاید بهتر باشد قبول کنیم که کاری انجام نشده است و یک عزم ملی و همه‌جانبه برای حضور هرچه قوی‌تر در بازارهای بین‌المللی لازم و ضروری می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** نام تجاری، مدیریت برند صادرات غیر نفتی، صنایع غذایی.

## مقدمه

جهانی شدن موجب شدت رقابت در بازارها و افزایش ریسک معرفی محصولات جدید شده است. بدون تردید لازمه موفقیت در عرصه های بین المللی، پذیرش محصولات شرکت توسط مشتریان در بازارهای مقصد می باشد. جهانی شدن سریع بازارها، رشد بی سابقه ی تجارت جهانی را در دهه های اخیر به بار آورده است. پیدایش و ظهور شیوه های نوظهور ارتباطات، حمل و نقل و جریانات مالی به سرعت جهان را کوچک و کوچک تر می کند. کوکا کولا، نستله، بنز، مک دونالدز، پپسی، تویوتا، سونی، ژیلت، بی ام دبلیو و... در نظر مصرف کنندگان سراسر جهان نام هایی آشنا می باشند. اغلب مصرف کنندگان در سراسر دنیا، کشور خاستگاه این مارک های تجاری را نیز به خوبی می شناسند و به یاد می آورند. اینک رقابت جهانی هر روز فشرده تر می شود. همزمان با این رشد خارق العاده و تغییر مکان تولید، صاحب نظران بازاریابی نیز تحقیقات خود را در این زمینه افزایش داده اند. یکی از موضوعات مورد توجه این متخصصان، "برند" یا "نام تجاری" می باشد.

آشنایی با برند بر ارزیابی مشتری از کیفیت محصول تاثیر می گذارد. هان و ترپسترا<sup>۲</sup> دریافتند که برند و همچنین کشور سازنده آن بر ادراک مشتری از کیفیت محصول تاثیر می گذارند (هان و ترپسترا، ۱۹۸۸). با توجه به پدیده تولید انبوه در جهان امروز که موجب سوق دادن کشورها به صادرات اجباری شده است، بازارهای داخلی کشورها، شاهد ورود انواع کالاهایی هستند که گاهی با مزایای بیشتری نسبت به محصولات داخلی، بازار را قبضه می کنند. دولت ها نیز، به دلیل وجود محدودیت های مالی، مجبور به حذف حمایت های گسترده از تولیدات

---

<sup>۱</sup> . Brand

<sup>۲</sup> . Han and Terpestra

داخلی شده اند و حتی برای تأمین نیازهای شان از طریق منابع ارزانتر، به تولیدات خارجی روی می آورند. واضح است که در چنین فضای رقابتی و پر تنش، آن دسته از بنگاه‌های اقتصادی که به شرایط کنونی خود قانع بوده و دل را به حاشیه امنیت خود خوش کرده اند، آمادگی رویارویی با فشارها را نداشته و شانس برای بقا نخواهند داشت. محصول بدون برند و یا حتی محصول با برند نا آشنا، به طور طبیعی حجم یا تقاضای ثابت محصول مشابه با برند شناخته شده را ندارد. برند از طریق ثبات تقاضا صرفه اقتصادی ایجاد می کند. همچنین محصول برنندار می تواند نسبت به همتای بدون برند خود به قیمت بالاتر فروخته شود. امروزه برند سرمایه بسیاری از کسب و کارها محسوب می گردد. ارزش و اعتبار برند یک شرکت چندین برابر ارزش دارایی های فیزیکی آن است.

## فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار

### برند

## Journal of Applied Managerial Market Research

طبق تعریف انجمن بازاریابی آمریکا، برند عبارت است از یک اسم، اصطلاح، علامت، نشان یا ترکیبی از همه این ها که با هدف شناسایی و تمیز دادن کالاها، خدمات، فروشنده یا گروهی از فروشندگان به کار می رود و موجب متمایز شدن این کالاها و خدمات از کالاها و خدماتی می شود که توسط رقبا عرضه می شود (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۸۵). ترجمه های متفاوتی از واژه برند صورت گرفته است، از جمله "مارک تجاری"، "نام تجاری" و "نام و نشان تجاری". با در نظر گرفتن تعریف فوق می توان استنباط کرد که این عناوین جزئی از برند هستند و قابل استفاده به جای واژه برند نمی باشند. بنابراین در این مقاله از واژه برند استفاده شده است. یک برند می تواند شامل اجزای زیر باشد:

۱. **نام تجاری**<sup>۱</sup>: قسمتی از برند است که قابل تلفظ می‌باشد. بدین معنی که می‌توان آن را بیان کرد.
۲. **نشان تجاری (آرم)**<sup>۲</sup>: قسمتی از نام و نشان است که ادا کردنی نیست، ولی قابل تشخیص است و می‌توان با آن کالا را شناسایی کرد. نشان تجاری، با نشان، طرح یا رنگ و حرفی شاخص ارائه می‌شود.
۳. **علامت تجاری**<sup>۳</sup>: عبارتست از نام تجاری و یا بخشی از نام تجاری که به ثبت رسیده باشد و از آن

## فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار

محافظت قانونی به عمل آید (اسماعیل پور، ۱۳۸۴).

ولز (۱۳۸۵) معتقد است تصویر برند<sup>۴</sup>، احساسی از آشنایی با یک محصول شناخته شده ایجاد می‌کند. بنابراین در مورد یک محصول شناخته شده، مصرف‌کننده اطمینان خواهد داشت که خرید دوباره آن کار مناسبی است. تصویر مناسب برند به عنوان مزیت رقابتی یک موسسه در نظر گرفته می‌شود. کاتلر<sup>۵</sup>، تصویر برند را به صورت «مجموعه‌ای از عقاید مربوط به یک برند ویژه» تعریف می‌کند و اشاره می‌کند که باورهای مصرف‌کننده ممکن است با صفات واقعی مارک کالا تفاوت داشته باشد. به عقیده او این امر می‌تواند ناشی از تجربه خود مصرف‌کننده و تاثیر و نفوذ توجه، تحریف، حفظ و نگهداری انتخابی باشد (اسماعیل پور، ۱۳۸۴).

<sup>۱</sup>. Brand Name

<sup>۲</sup>. Brand Mark

<sup>۳</sup>. Trade Mark

<sup>۴</sup>. Brand Image

<sup>۵</sup>. Kotler

## چگونه یک برند خوب، ایجاد ارزش می‌کند؟

یک برند خوب، انتخاب مصرف‌کنندگان را هدایت می‌کند به طوری که در یک بازار بسیار پیچیده، برند یک راه میان‌بر را در فرآیند تصمیم‌گیری مصرف‌کننده به وجود می‌آورد و بر وفاداری مشتریان تاثیر مستقیم و مثبت خواهد گذاشت. از آن‌جا که مشتریان بیشتر نام‌هایی را انتخاب می‌کنند که می‌شناسند، بنابراین وفاداری مشتریان به شرکت‌هایی با نام تجاری مورد تأیید، بیشتر است. نام تجاری قوی ورود به بازارهای جدید را ممکن می‌سازد؛ شرکت‌های با برند قوی در ورود به بازارهای جدید به مراتب موفق‌تر هستند.

همچنین، برند قوی افزایش قیمت محصول را امکان‌پذیر می‌کند و امکان استخدام کارکنان را افزایش می‌دهد، چرا که این شرکت‌ها بهتر می‌توانند نخبگان را جذب کنند. به طور مثال، تاناسوتا و همکارانش<sup>۱</sup> در تحقیق خود در صنعت خودروسازی پی‌بردند که نام‌های تجاری بر تمایل مشتریان بر پرداخت تاثیر می‌گذارد (تاناسوتا و دیگران، ۲۰۰۹). همچنین دینز و همکارانش<sup>۲</sup> پی‌بردند که نام‌های تجاری مورد علاقه مصرف‌کنندگان، مورد حمایت و استقبال بیشتری نسبت به سایر محصولات و برندها قرار می‌گیرند (دانز و دیگران، ۲۰۱۰). وقتی برای توسعه برند منابعی تخصیص می‌یابد، مدیران اجرایی باید بدانند که کدام مشخصه برند، رفتار مشتری را هدایت کرده است. برای این که یک برند موفق باشد، ساختار سازمان باید از آن حمایت کند. از آن‌جا که ارزش برند از عوامل متعدد تشکیل شده است، کارشناسان معتقدند چیزی که همه شرکت‌ها نیاز به سرمایه‌گذاری در آن دارند، تحقیق است (وظیفه دوست و فیروز عسگری، ۱۳۸۵).

<sup>۱</sup> . Thanasuta et al

<sup>۲</sup> . Danes et al



## برندسازی

برندسازی<sup>۱</sup> فعلی است که در نتیجه آن سطح احساسی و عاطفی مرتبط با یک محصول یا خدمت افزایش می‌یابد. محققین ارزش یک برند را به طور معناداری مرتبط با دل‌بستگی احساسی ذی نفعان نسبت به برند می‌دانند و بر اهمیت ایجاد چنین ارتباطی تاکید ویژه دارند. نکته قابل توجه اینکه بعد از خلق برند، رفتار و عملکرد سازمان است که به موفقیت و یا عدم موفقیت برند می‌انجامد. تمامی فعالیت‌های یک سازمان و نحوه جهت‌گیری آن سازمان، می‌تواند به محبوبیت و یا کم‌رنگ شدن یک برند منجر شود. البته نباید تمام تمرکز خود را بر ایجاد و تقویت برند متمرکز نمود. راتفلد<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) معتقد است شرکت‌ها بیش از آن که نگران مفهومی باشند که از برند در ذهن مصرف‌کننده نقش بسته، بر ایجاد یک برند شناخته شده تاکید دارند.

بنابراین موضوع برندسازی نباید تمام دغدغه مدیران باشد بلکه، این تصویر ذهنی مشتریان از برند است که باید در کانون تمرکز قرار داشته باشد. همچنین یکی دیگر از مسائلی که در برندسازی باید در نظر داشت، مفهوم "ایجاد برند جامع"<sup>۳</sup> است که شرکت را از طریق یکپارچه و هماهنگ کردن منابع و هم‌افزایی، به موفقیت نزدیک می‌نماید. این رویکرد که نخستین بار توسط هاینس و همکارانش<sup>۴</sup> (۱۹۹۹) ارائه گردید سعی دارد تا با تمرکز بر پاسخ‌های دریافتی از اقبال مشتریان به محصولات و فعالیت‌های تبلیغاتی انجام گرفته در مورد آن‌ها، موفقیت شرکت را در توسعه برند مورد سنجش قرار دهد.

<sup>۱</sup> . Branding

<sup>۲</sup> . Rotfeld

<sup>۳</sup> . Comprehensive Brand Presentation (CBP)

<sup>۴</sup> . Haynes et al



## مدیریت برند

مدیریت برند، شامل باورها و ارتباطات شفاف، هدفمند و پایداری است که شرکت‌ها بر اساس آن برای مشتریان هدف خود ارزش آفرینی می‌کنند و به نوعی برند خود را مدیریت می‌کنند. مدیریت برند جزء لاینفک برندسازی می‌باشد و هرگز برندی صرف انجام مجموعه فعالیتی تحت عنوان "ایجاد برند"، ساخته نمی‌شود به دلیل آنکه برای شکل‌گیری یک برند عوامل متعددی دخیل می‌باشند. برای مدیریت کردن یک برند، داشتن استراتژی یک ضرورت محسوب می‌شود. استراتژی برند، عنصری ضروری و نیروی محرکه‌ای تعیین‌کننده برای برنامه‌های بازاریابی شرکت‌ها محسوب می‌شود. تثبیت موقعیت یک برند نسبت به رقیب و هدف قرار دادن مصرف‌کنندگان خاص، قیمت‌گذاری منطقی، ارتباطات با شرکا و هرگونه سیاستی که برای حمایت از برند صورت می‌گیرد، از جمله عواملی است که در این خصوص از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد. برندسازی و مدیریت برند به سه طریق

به مشتریان منفعت می‌رساند:

- کاهش هزینه‌های جستجو

- کاهش ریسک

- انتقال تجربه مصرف

هریک از این سه روش باید مورد توجه مدیران و کانون تمرکز استراتژی‌ها باشد. فرصت‌های اصلی خلق ارزش سازمان، در جستجوی بازار و کشف آن چیزی است که برای مشتریان خوب کار نمی‌کند، در واقع برندها زمانی

<sup>۱</sup> . Brand Management

وارد عمل می‌شوند که مشتریان به آن‌ها نیاز دارند. در این راستا باید تمام چارچوب‌هایی را که در مدیریت یک سازمان به کار می‌رود رعایت شود. همان‌گونه که مدیریت سازمان ابتدا با بیانیه مأموریت خود، مشخص می‌کند که سازمان چه رسالتی را می‌خواهد به انجام برساند و سپس اهداف مجموعه را بر اساس آن بیانیه مأموریت تعریف می‌کند و با تدوین استراتژی سعی در دستیابی به اهداف سازمان دارد، مدیریت برند نیز می‌بایست با تدوین بیانیه مأموریت برند آغاز شود. شرکت در گام اول با تعیین ارزش‌های هسته‌ای برند، مبنایی را برای تمام اقدامات و فعالیت‌های مدیران و به‌خصوص مدیران بازاریابی مشخص می‌سازد. در بیانیه مأموریت باید افقی بلندمدت را در نظر داشت و با طرز تفکری استراتژیک به مدیریت برند مبادرت ورزید. البته ممکن است مدیریت برند تحت فشار مدیران عالی سازمان مجبور به کسب نتایج کوتاه مدت شود (مثلاً افزایش سهم بازار در یک سال آینده) و این انتظار نه تنها باعث تقویت برند نمی‌شود بلکه آن را رو به نابودی می‌برد. این از جمله انتظاراتی است که در مورد تبلیغات هم وجود دارد و می‌تواند در عوض تثبیت، به تخریب برند منجر شود.

JAMMR

## استراتژی برند

چگونگی خلق ارزش و تعریف ارزش توسط سازمان را استراتژی برند گویند. این استراتژی چهار نکته را مدنظر

قرار می‌دهد:

- نیاز مشتری (به عنوان منبع ارزش)
- پیشنهادهای رقبا (به عنوان منبع تمایز)
- منابع شرکت (به عنوان منبع مزیت)

- شرکا (به عنوان منبع قدرت در بازار)

در واقع مدیر برند با توانایی‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌های اعضای تیم برند و عوامل خارجی اثرگذار بر آن، به تدوین استراتژی‌هایی که در چارچوب بیانیه ارزش‌ها و اهداف برند هستند، خواهد پرداخت.

چرناتونی<sup>۱</sup> و مک ویلیام<sup>۲</sup> به منظور تدوین استراتژی برند روشی را ارائه کرده‌اند که با استفاده از آن می‌توان به تدوین و انتخاب استراتژی متناسب با شرایط و وضعیت موجود پرداخت. البته پیش از به‌کارگیری این روش لازم است که با انجام تحقیقات بازار به ارزیابی جایگاه برند در ذهن مصرف‌کنندگان پرداخت و سپس بنابر شرایط اقتضائی برند در هر کدام از مؤلفه‌ها و جایگاه آن در ماتریس تعریف شده، استراتژی مناسب را تدوین کرد (کریمی و دیگران، ۱۳۸۵). مهمترین دلیل برای بهره‌گرفتن از استراتژی برند مشکلاتی است که در نتیجه توجه نکردن به آن، برای شرکت به وجود می‌آید. در این استراتژی مهمترین مبحث، ارزش است. این ارزش، تفاوت میان منافع ادراکی و قیمت ادراکی است. با تکیه بر راهکارهای زیر می‌توان تشخیص داد که چگونه باید اجزای مختلف برند را با هم پیوند زد و با خلق یک برند قدرتمند، موضع بهینه‌ای را در ذهن مصرف‌کنندگان و بازار هدف ایجاد کرد. رینولدز و همکارانش<sup>۳</sup> معتقدند که برای موضع‌یابی برند از پیوند سه مؤلفه تشکیل‌دهنده می‌توان بهره برد (رینولدز و دیگران، ۱۹۹۵):

- مؤلفه کارکردی: محصول یا خدمت چه کاری را انجام می‌دهد؟

- مؤلفه روان‌شناختی: کدام یک از نیازهای انگیزشی، موقعیتی یا نقش توسط محصول یا خدمت برآورده می‌شود؟

<sup>۱</sup>. Chernatony

<sup>۲</sup>. MC William

<sup>۳</sup>. Reynolds

– مولفه ارزیابی کننده: نحوه ارزیابی مصرف کننده از نام تجاری چگونه است؟ (نام تجاری چگونه ارزیابی می شود؟)

یکی دیگر از راهبردهایی که در مورد برند، شناخته شده و رایج است رویکرد گسترش برند<sup>۱</sup> می باشد. در این مورد نیز نباید بدون در نظر گرفتن ملاحظاتی مانند طبقه کالای همگن، اقدام به گسترش برند نمود. آرسلان و آلتونا<sup>۲</sup> در مطالعات خود در زمینه تصویر ذهنی مصرف کنندگان از برند، به این نکته پی بردند که گسترش برند، بدون در نظر گرفتن برخی ملاحظات، می تواند بر تصویر ذهنی مصرف کنندگان از محصولات اولیه، تاثیر منفی بگذارد؛ اما چنانچه بین کالای جدید و قبلی، تناسبی برقرار شده باشد این اثر منفی کاهش می یابد (آرسلان و دیگران، ۲۰۱۰).

## فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار ارزیابی برند

ارزیابی برند<sup>۳</sup> در واقع سنجش (شناسایی) احساس درونی مصرف کننده نسبت به محصولی خاص است. اولین گام در ارزیابی برند تعریف استراتژی برند است. پس از آن در قالب یکسری عناصر بصری مثل لوگو و عناصر کلامی مثل شعار، برند تعریف می شود و برنامه ریزی کلی برای این که چه جایگاهی در بازار برای آن تعریف شود صورت می گیرد. سپس از طریق راه های مختلف ارتباطات از جمله خبرسازی در رسانه های عمومی و غیر عمومی به بازار معرفی می شود و در مرحله بعد، مصرف کننده باید محصول را تجربه کند و اگر تمام نقاط تماس برند (تجربه خرید برند، مصرف برند و تجربه بعد از مصرف برند) درست باشد، در ذهن مصرف کننده تصویر درستی شکل می گیرد. وقتی تعداد قابل توجهی تصویر درست و یکسان در جامعه وجود داشته باشد، می توان گفت که از برند ارزیابی خوبی شده است. ترویج فرهنگ توجه به برند همواره در بین صنعتگران ایرانی احساس می گردد. البته معمولاً یک برند به دو صورت از سوی مصرف کنندگان مورد ارزیابی قرار می گیرد: ارزیابی منطقی و ارزیابی

<sup>۱</sup> . Brand Extension

<sup>۲</sup> . Arslan & Altuna

<sup>۳</sup> . Brand Evaluation

احساسی. ارزیابی منطقی در برگیرنده تمامی مواردی است که مشتری انتظار کارکرد مطلوبی از محصول دارد؛ مواردی مثل عملکرد و قابلیت اعتماد. در مقابل، ارزیابی احساسی ممکن است فرایندی عقلایی نداشته باشد و صرفاً بر اساس احساس و ادراک وی باشد.

## مدل های ارزیابی برند

مدل های مختلفی برای ارزیابی برند وجود دارد؛ اما صریحترین ارزیابی از سوی مصرف کنندگان انجام خواهد گرفت. این ارزیابی از طریق کیفیت ادراک شده از سوی مشتریانی است که یا خود کالا را مصرف کرده اند و یا از تجربه مصرف دیگران استفاده نموده اند. پروفیسور آکر<sup>۱</sup> توجه ویژه ای به این مطلب دارد؛ وی در تحقیقات خود متوجه شد که به عنوان یک قاعده کلی، برند قوی برای مردم به مفهوم کیفیت بهتر است. به طور خاص، در برخی از حوزه‌های کسب و کار قدرت برند اهمیت بیشتری از کیفیت محصول دارد (آکر، ۱۹۹۱). طبق تعریف آکر، کیفیت ادراک شده عبارتست از ادراک مشتری از کیفیت کلی یا برتری محصول در مقایسه با سایر گزینه های مصرف و در ارتباط با اهداف آن محصول. وی هم چنین بیان می کند کیفیت ادراک شده در دو زمینه مورد توجه قرار می گیرد: کیفیت محصول و کیفیت خدمات.

کیفیت محصول هفت بعد دارد: عملکرد، طرح، مطابقت با ویژگی ها، قابلیت اطمینان، دوام، قابلیت تعمیر و مناسب بودن. ابعاد کیفیت خدمات عبارتست از: ملموس بودن، قابلیت اطمینان، شایستگی و پاسخ دهی. همچنین آکر و جاکوبسن<sup>۲</sup> وفاداری به برند را به عنوان یک مشخصه کلیدی انتخاب برند و ارزش ویژه آن شناسایی کرده اند و معتقدند: وفاداری مشتری به یک برند، هسته اصلی ارزش ویژه آن محسوب می شود (آکر، ۱۹۹۶). روش معتبر

<sup>۱</sup> . Aaker

<sup>۲</sup> . Aaker and Jacobson

دیگری که به ارزیابی برند می پردازد، روش ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری<sup>۱</sup> است که توسط کلر<sup>۲</sup> ارائه شده است. طبق مدل کلر ارزش ویژه برند، از دو عامل متأثر است؛ الف) دانش خریداران پیرامون یک برند. ب) پیوندهای مطلوب، قوی و منحصر بفردی که مصرف کنندگان با برند دارد (کلر، ۲۰۰۱). مدل کلر، چهار گام را معرفی می کند که ارزش آن به سؤالات مشتری اشاره می کند و یک نردبان برند می سازد. هر گام به پشت سر گذاشتن موفق مرحله قبل بستگی دارد. این چهار گام شامل شش بلوک و تعدادی زیر مجموعه است. در هر یک از این چهار گام، سؤالات زیر پاسخ داده می شود:

۱. پرسش از شخصیت: شما چه کسی هستید؟

۲. پرسش از مفهوم: شما چه چیزی هستید؟

۳. پرسش از واکنش مشتری: نظر شما در مورد برند چیست؟

۴. پرسش از ارتباطات: رابطه ما (خریداران) و شما (برند) کدام است؟

از دیدگاه کلر دانش برند براساس دو جزء تعریف می شود: آگاهی از برند<sup>۳</sup>، که به یادآوری و شناخت برند توسط محصول گفته می شود و تصویر برند<sup>۴</sup>، که به مجموعه ای از پیوندها گفته می شود که مصرف کننده در ذهن خود با برند ایجاد می کند.

<sup>۱</sup> . Customer-Based Brand Equity (CBBE)

<sup>۲</sup> . Keller

<sup>۳</sup> . Brand Awareness

<sup>۴</sup> . Brand Image

## الف) آگاهی از برند

آگاهی از برند اولین بعد از دانش برند است که میزان در دسترس بودن برند در حافظه را نشان می‌دهد. این عامل به قدرت گره‌های ذهنی مشتری بستگی دارد که در توانایی تشخیص برند توسط مصرف‌کننده در شرایط مختلف مؤثر است. به بیان دیگر آگاهی از برند به احتمال بخاطرآوری آسان نام برند در ذهن مصرف‌کننده مرتبط است. آگاهی از برند شامل دو بعد است: شناخت و یادآوری. "شناخت برند" یعنی توانایی مصرف‌کننده در تأیید ظواهر قبلی برند وقتی که برند خاص را به عنوان یک نشانه می‌بیند. به عبارت دیگر شناخت برند نیازمند این است که مصرف‌کننده برندی را که قبلاً دیده یا شنیده به درستی تمیز دهد.

## Journal of Applied Managerial Market Research

شناخت برند هنگام تصمیم‌گیری در فروشگاه می‌تواند مهم باشد. در تصمیم‌گیری‌هایی با درگیری پائین، یک سطح حداقلی از آگاهی می‌تواند برای انتخاب محصول کافی باشد. "یادآوری برند" یعنی توانایی مصرف‌کننده در بازیابی برند هنگامی که با طبقه محصول، نیاز برآورده شده توسط طبقه محصول یا نشانه‌های دیگری مواجه می‌شود. به عبارت دیگر، یادآوری برند نیازمند این است که مصرف‌کننده به درستی محصول را از حافظه خود فراخواند. خیلی مهم است که تنها عمق یادآوری (درصد افرادی که برند را می‌شناسند) اندازه‌گیری نشود، بلکه عرض آن (نشانه‌هایی که منجر به یادآوری برند می‌شوند) نیز اندازه‌گیری شود. یک شروع خوب برای سنجش عرض برند، تفکر درباره این است که چه کسی، کی، کجا، و چگونه برند را می‌خرد یا استفاده می‌کند. دیوید آکر یک مرحله را نیز به مراحل آگاهی اضافه می‌کند و آن را شامل سه مرحله می‌داند:



۱. شناخت

۲. یادآوری

۳. اولین برندی که به ذهن می‌آید: وقتی برند اولین برندی باشد که در طبقه محصول به ذهن مشتری می‌رسد.

به طور کلی آگاهی را در دو دسته برنامه ریزی شده و ناخواسته می‌توان طبقه‌بندی کرد. آگاهی برنامه ریزی شده،

میزان آشنایی مصرف‌کننده با یک برند، هنگامی است که جزئی از یک برند به وی نشان داده می‌شود (به طور مثال لوگو) و یا نام برند برای وی خوانده می‌شود. آگاهی ناخواسته بر ارتباط قوی‌تری با برند دلالت دارد و به عنوان

توانایی مصرف‌کننده در نام بردن از برند هنگامیکه در مورد طبقه محصول از او سؤال می‌شود، مطرح می‌گردد.

JAMMR

(ب) تصویر برند

تصویر برند به عنوان ادراکاتی در مورد برند تعریف می‌شود که با پیوندهای ایجاد شده در حافظه مصرف‌کننده

مرتبط است. پیوندهای برند گره‌های اطلاعاتی است که با گره‌های مربوط به برند در ذهن مشتری ارتباط پیدا کرده

و حاوی مفهومی در مورد برند برای مشتری است. یکی دیگر از مدل‌های ارزیابی برند، مدل ارزیابی اینتربرند<sup>۱</sup> می

باشد. مدل اینتربرند، ارزش برند را با ضرب درآمدهای متفرقه<sup>۲</sup> در یک نرخ تنزیل<sup>۱</sup> محاسبه می‌نماید. این نرخ تنزیل

از کمی کردن فاکتورهایی که طبق روش اینتربرند قدرت برند را محاسبه می‌کند به دست می‌آید.

<sup>۱</sup> . Interbrand

<sup>۲</sup> . Differential Earnings

ریسک‌پذیر بودن نرخ تنزیل از طریق مقیاس ترکیبی قدرت برند که از معیارها و وزنهای نسبی تشکیل شده، تعیین می‌گردد. روش ارزیابی اینتربرند شامل ۵ گام است:

۱. بخش‌بندی<sup>۱</sup>

۲. تحلیل مالی<sup>۲</sup>

۳. تحلیل تقاضا<sup>۳</sup>

۴. تحلیل قدرت برند<sup>۴</sup>

۵. محاسبه ارزش خالص فعلی<sup>۵</sup>

در سطح بین‌المللی، موسسه اینتربرند همه ساله ۱۰۰ برند برتر جهان را معرفی می‌نماید. براساس ارزیابی موسسه اینتر برند، برند کوکاکولا در سال ۲۰۱۰ همانند چند سال اخیر رتبه اول را بدست آورد. به عنوان یک موضوع اساسی، چنین حرکتی برای صنعت کشور نیز مورد نیاز بوده و تقویت آن ضروری به نظر می‌رسد.

<sup>۱</sup> . Discount Rate

<sup>۲</sup> . Segmentation

<sup>۳</sup> . Financial Analysis

<sup>۴</sup> . Demand Analysis

<sup>۵</sup> . Brand Strength Analysis

<sup>۶</sup> . Net Present Value Calculation

## مدیریت برند در ایران

بحث مدیریت برند از جمله موضوعاتی است که در کشور توجه قابل قبولی به آن نشده است. شاید وجود اقتصاد دولتی و انحصار در کشور یکی از دلایل این کم توجهی باشد. با توجه به اینکه در چنین اقتصادی به رقابت نیازی نبوده در نتیجه به نام‌های تجاری و ارزش گذاری آن نیز اهمیت قابل توجهی داده نشده است. اقتصاد تورمی یکی دیگر از دلایل عدم توجه به بحث برندسازی در کشور است و در چنین شرایطی سرمایه گذاران به سمت بخش‌های سودآورتر مانند ساختمان و ماشین آلات می‌روند که سودآوری بیشتری به همراه دارد. کیفیت پایین محصولات داخلی و در نتیجه غیر رقابتی بودن این محصولات، نبود استاندارد جامع و ناکافی بودن خدمات پس از فروش را می‌توان از دیگر موانع برندسازی در کشور عنوان کرد. تجارت ایران، بی نام و نشان است و تجارت بی نام و نشان در دنیای امروز پذیرفته شده نیست. در ایران بیشتر بنگاه‌های تولیدی و صادراتی کوچک، موفق به ساختن برند‌های موفق نمی‌شوند و این عدم موفقیت، عموماً ناشی از این واقعیت است که لازمه ایجاد برند، استفاده از نظام استاندارد اطلاعاتی مثل کد، لوگو، نام تجاری، مشخصات از پیش تعیین شده و... همچنین تبعیت از قواعد تجاری رایج در کشورهای پیشرفته می‌باشد. ولی بیشتر بنگاه‌های کوچک، این قابلیت‌ها را ندارند. دو رکن اساسی برند سازی، هزینه کردن برای تبلیغات و تحقیقات بازار است که بنگاه‌های کوچک غالباً توان آنرا ندارند و به دید هزینه سربار و زاید به آن‌ها می‌نگرند.

تحقیقات کاربردی بازار هدف، یکی از برنامه‌های بسیار مهم در بحث برندسازی می‌باشد. در کشورهای جهان سوم از جمله عواملی که غالباً منجر به شکست صادرات می‌شود، عدم اطلاع کافی از فرهنگ کشور هدف است. در بازارهای صادراتی فعلی، با وجود ظرفیت‌های متنوع، به دلیل ضعف سرمایه گذاری در ایجاد و تبلیغ برندها و

نداشتن برندهای معتبر ایرانی، خلأی ایجاد شده که رقبا از آن سود می‌برند و با صادرات مجدد کالاهای ایرانی، با برندهای شناخته شده، هم سود کلانی بدست آورده و هم بازارها را از دست تولیدکنندگان ایرانی خارج می‌نمایند. همچنین با اعمال تحریم‌های جهانی بر علیه ایران، کل بازار ایران به عنوان بازار بدون ثبات معرفی می‌شود و بدلیل نداشتن برند معتبر و مشهور، نمی‌توان در مقابل اینگونه برنامه در بازار مقاومت کرد و پایدار ماند. لذا لازم است شرکت‌های ایرانی توجه بیشتری به مفهوم و کارکرد برندهای تجاری در بازاریابی صادراتی داشته باشند. از آنجائی که برند در ایجاد حاشیه سود و اشتغال زایی نقش بسیار با اهمیتی دارد، بنابراین لازم است تولیدکنندگان ایرانی به کمک متخصصین بازاریابی اقدام به تدوین استراتژی‌هایی برای مدیریت برند نمایند. ایجاد برندهای صادراتی موجب تقویت شرکت‌های صادرکننده، جلب توجه سرمایه‌گذاران و نیز جذب مصرف‌کنندگان و حتی جلب توریسم به کشور می‌شود. برخورداری از استراتژی برندسازی، واقعی‌ترین و رقابتی‌ترین منظر استراتژیک را برای کشور فراهم می‌کند. در صورتی که توسعه برندهای صادراتی مورد توجه و حمایت قرار گیرد، در بلندمدت موفقیت‌های صادراتی بیشتری را عاید کشور خواهد کرد. در استراتژی برندسازی باید بر تصویر کشور در بازارهای جهانی، سازمان‌هایی که کشور در آنها عضویت دارد و نیز در بین ملل هم‌پیمان، تأکید گردد. برندسازی در یافتن بازارهای صادراتی و توسعه این بازارها و در نتیجه کسب سهم بیشتر از تجارت جهانی و ارتقاء زنجیره تولید ارزش، در بخش‌های مختلف نقش بسزایی دارد.

### خلأ مدیریت برند و مسائل ناشی از آن

خلأ یک استراتژی واحد و جامع برای مدیریت برند در بین هر یک از تولیدکنندگان ایرانی، می‌تواند همچنان بازارهای زیادی را دور از دسترس قرار داده و آنها را محدود به یک یا چند بخش محدود از بازار گسترده جهانی نماید. بطور جزئی‌تری می‌توان موارد زیر را به عنوان تبعات فقدان مدیریت برند در ایران بر شمرد.

۱. مفهوم برند، باعث ایجاد رقابت بین صادرکنندگان و رشد و ارتقاء بنگاه‌های اقتصادی می‌شود و خلاء آن با کاستن از بازارهای در دسترس، انگیزه را از صادرکننده می‌گیرد.
۲. وجود برند‌های معتبر، توان رقابت در بازار را افزایش می‌دهد. بازار مربوط به یک برند معتبر و قوی حتی در حضور رقبای قوی، پایدار می‌ماند و بالعکس.
۳. هنگام صادرات کالاهای مشابه که محصول تولیدکنندگان متفاوت و البته بدون برند می‌باشند، اگر یک محموله از کالایی دچار مشکل باشد (آلودگی، عدم تطبیق با استانداردها و...) این نقصان، به کل صادرات آن کالا از کشور مبدا، تعمیم داده می‌شود.
۴. بخش مهمی از کانال‌های توزیع جهانی، تمایل به همکاری با کالاهای بدون برند ندارند، چرا که با عرضه کالاهای بدون برند، تصویر آن نزد مشتری، آسیب می‌بیند.
۵. در صورت نداشتن برند، بسیاری از مشتریان محصولات ما را نخواهند دید؛ چون امروزه مشتری خوب، دوست ندارد محصولاتی ناآشنا (بدون برند معروف) را خریداری نماید.

### نکات مورد توجه در برند سازی بنگاه‌های صادراتی

برند سازی، بخشی از عملیات بازاریابی یک شرکت است. که شامل الزامات، محدودیت‌ها و البته پیچیدگی‌های خاصی است که مدیر برند باید آن را اداره نماید. بسته به نوع برند و شرایط دیگر از قبیل وضعیت برند در بازار، قدرت یا ضعف رقبا و اندازه بازار، مدیریت صحیح برند می‌تواند الزامات مختلفی داشته باشد؛ موارد زیر می‌تواند به عنوان پیشنهادهایی عمومی به مدیران برند ارائه گردد:

۱. برخورداری از نگاه بلند مدت در مدیریت برند.
۲. اتخاذ تفکر بازارگرا، به جای تفکر تولیدگرا و بسط این تفکر در حوزه مدیریت برند.
۳. نگرش سرمایه‌ای (دارایی محور) نسبت به برند، بجای نگرش هزینه‌ای.
۴. فراهم کردن زیرساخت‌های تولید انبوه، با کیفیت بالا و قیمت رقابتی برای موفقیت در برندسازی صادراتی.
۵. فراگیری و به کارگیری فنون و مهارت‌های تجارت بین‌الملل (تحقیقات بازار، مذاکرات تجاری و...) به منظور تقویت برند.
۶. مجهز شدن به علم بازاریابی نوین و ابزار شناخت فرهنگ‌های مختلف در بازارهای هدف و در واقع هدایت برند در قسمت‌های صحیح بازار.
۷. ایجاد و تقویت شخصیت برند.

فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار  
مجهز شدن به علم بازاریابی نوین و ابزار شناخت فرهنگ‌های مختلف در بازارهای هدف و در واقع هدایت برند  
Journal of Applied Managerial Market Research  
در قسمت‌های صحیح بازار.

JAMMR

### فعالیت‌های انجام شده در حوزه برندسازی در ایران

با توجه به اهمیت برند و در راستای نظم‌بخشی و کیفی‌سازی بازار، ثبات و ماندگاری محصول در بازارهای داخلی و خارجی و برای رعایت حقوق مصرف‌کننده، از سال گذشته برای نخستین بار در کشور با مسئولیت سازمان توسعه تجارت ایران کارگروه برند تشکیل گردید. اعضای این کارگروه دستگاه‌های مختلف دولتی مربوط به این حوزه می‌باشند. اهداف کارگروه در قالب چهار حوزه سیاستگذاری، برنامه‌ریزی، نظارت و ساماندهی و همچنین اجرای برنامه‌های راهبردی شکل گرفته است. در این کارگروه شیوه‌نامه‌ای تنظیم شده که در آن سیاستگذاری‌های مناسب برای توسعه برند و نحوه هدایت، حمایت و نظارت بر آن مشخص شده است. این شیوه‌نامه را می‌توان به

عنوان ابزاری قانونی برای حمایت، نظارت و کنترل به منظور توسعه برند در کشور به کار برد. همچنین تدوین شیوه نامه ای برای ارزیابی برندهای ایرانی از دیگر اقدامات سازمان توسعه تجارت ایران برای توسعه برند و برند سازی می باشد. برندسازی در حوزه برخی محصولات خاص مانند زعفران، پسته، خاویار، خرما و فرش برنامه دیگری است که در حال پیگیری و اجراست. تدوین سازوکارهای لازم برای ایجاد برند زعفران و خرما با توجه بیشتری در حال پیگیری می باشد. براین اساس اقدامات لازم به منظور ثبت اولیه برند این محصولات در بازارهای هدف اصلی، دنبال می شود. همچنین جهت جلب توجه شرکت‌های تجاری با مفهوم و کارکرد برند، برگزاری همایش‌های بین‌المللی برند با همکاری سایر دستگاه‌های اجرایی در دستور کار سازمان توسعه تجارت ایران قرار دارد و تسهیلات ویژه‌ای جهت تبلیغ برندهای برتر ایرانی در بازارهای هدف صادراتی در نظر گرفته شده است.

## Journal of Applied Managerial Market Research

### برند حلال

وجود برند حلال باعث می شود صادرکنندگان، مشتری خود را جذب کرده و منجر به توسعه صادرات یک کشور گردد. هرچند کشور ما یک کشور اسلامی است و محصولات غذایی در چارچوب قوانین اسلامی تولید می شود و حلال بودن محصولات غذایی یکی از ویژگی های بارز محصولات کشور است ولی از آنجایی که ممکن است برخی کشورها از وضعیت تولید کشور ما آگاهی نداشته باشند، برند حلال می تواند نقش بسیار موثری در جهت آشنایی مصرف کنندگان جهان در بازارهای جهانی با محصولات کشور ایفا نماید. با توجه به اینکه ۲۵ درصد جمعیت جهان متقاضی محصولات حلال می باشند، این جمعیت می تواند بازار هدف مناسبی برای صادرات محصولات حلال کشور باشد. همچنین، برند حلال مشتری های مسلمان در کشورهای غیر اسلامی را از کیفیت و نوع کالایی که مصرف می کنند آسوده خاطر می سازد.



## پیشنهادها

عملیاتی‌ترین پیشنهادی که به تولیدکنندگان ایرانی می‌توان ارائه نمود، نهادینه کردن مدیریت برند است. تجربه جهانی نشان می‌دهد، امروزه برند است که می‌تواند یک شرکت را به موفقیت برساند نه صرفاً تولید. با این وجود می‌توان پیشنهادهای زیر را به طور خاص در نظر گرفت:

۱. پیشنهاد می‌گردد شرکت‌های تخصصی بازاریابی در کشور تشکیل شود. زیرا در کشور، کمتر تولیدکننده‌ای وجود دارد که علاوه بر تولید، در زمینه‌های دیگر از جمله بازاریابی و برندسازی فعالیت داشته باشد.
۲. مبحث برندسازی در کشور مورد توجه بیشتر قرار گیرد و یک حرکت علمی جامع در این زمینه، انجام گیرد.
۳. در تدوین برند به سابقه فرهنگی، فرصت‌ها و پتانسیل‌ها و جذابیت‌های موجود کشور توجه گردد.
۴. با توجه به اهمیت مدیریت برند در توسعه بنگاه‌های صادراتی، زمینه رشد و توسعه بنگاه‌های صادرات‌گرا در کشور فراهم گردد.
۵. زمینه‌های لازم جهت توجه به برند به عنوان یک سرمایه‌گذاری و دارایی مشهود فراهم گردد.
۶. انتخاب مدیران کارآمد برای برند، ایجاد حس مالکیت در مدیران نسبت به نام و نشان‌های تجاری و نیز تعریف اهداف کلیدی روشن برای مدیران برند، در تقویت جایگاه برند در کشور مؤثر خواهد بود.

۷. تمرکز بر استانداردهای بین‌المللی، کیفیت محصول و خدمات پس از فروش و نیز توجه به ارتباط استراتژی برند با سایر استراتژی‌های سازمانی و هماهنگ‌سازی آنها از دیگر راهکارهایی است که می‌تواند در گسترش فرهنگ برندسازی در کشور مؤثر باشد.

۸. ناتوانی در تولید محصولات باکیفیت، ناتوانی در تبلیغ و یا توزیع بین‌المللی کالا، فقدان تخصص کافی در ایجاد برندهای بین‌المللی و نیز نبود بازار مصرف در کشورهای پیشرفته برای کالاهای کشورهای در حال توسعه، از مهمترین دلایل عدم استقبال از برند این کشورهاست (از جمله کشور ما). لازم است در توسعه و مدیریت برند،

## فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار

۹. بررسی چالش‌های قانونی برند و رفع موانع قانونی آن جهت ماندگاری کالاهای صادراتی در بازارهای هدف.

۱۰. برنامه‌های ملی، در خصوص توسعه و ترویج فرهنگ برند، تدوین و اجرا گردد..

JAMMR



## منابع

۱. کاتلر، ف.، و گری آرمسترانگ.، ترجمه بهمن فروزنده، ۱۳۸۵، اصول بازاریابی، نشر آزمون، تهران، چاپ پنجم.

۲. اسماعیل پور، ح.، ۱۳۸۴، مبانی مدیریت بازاریابی، نگاه دانش، تهران، چاپ اول.

۳. کریمی، ا.، خورشیدی، غ.ح.، و احمدی، م.، ۱۳۸۵، مدیریت نام و نشان تجاری، ماهنامه تدبیر، تهران، شماره ۱۶۷.

فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار  
 شماره ۱۶۷  
 ۴. وظیفه دوست، ح.، و لیلای ظریف فیروز عسگری.، ۱۳۸۵، نام تجاری و تاثیر آن بر فروش، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

۵. ولز، و.، مترجم سینا قربانلو.، ۱۳۸۸، تبلیغات تجاری: اصول و شیوه‌های عمل، نشر مبلغان، تهران، چاپ اول.

JAMMR

۶. Aaker, J., (۱۹۹۱). Managing Brand Equity. The Free Press, New York.

۷. Aaker, J., & Jacobson, R., (۱۹۹۴). The Financial Information Content of Perceived Quality. Journal of Marketing Research, Vol. ۳۱, No. ۲, ۱۹۱- ۲۰۱.

۸. Aaker, J., (۱۹۹۶). Building Strong Brands. The Free Press, New York.

۹. Arslan, F.M., & Altuna, O.K., (۲۰۱۰). The effect of brand extension on product brand image. Journal of Product & Brand Management, ۱۹/۳, ۱۷۰-۱۸۰.

۱۰. Danes, J.E., Hess, J.S., Story, J.W., and York, J.L., (۲۰۱۰). Brand image associations for large virtual groups. *Qualitative Market Research: An International Journal*, Vol. ۱۳ No. ۳, ۳۰۹-۳۲۳.
۱۱. Han, C.M., & Terpestra, V., (۱۹۸۸). Country of origin effect for uni-national ansbinational products. *Journal of international Business Studies*, Vol.۲۶. ۲۳۵-۲۵۵.
۱۲. Haynes, A., Lackman, C., and Guskey, A., (۱۹۹۹). Comprehensive brand presentation: ensuring consistent brand image. *Journal of Product & Brand Management*, Vol.۸, No.۴, ۲۸۶-۳۰۰.
۱۳. Hur, W.M., Ahn, K.H., and Kim, M., (۲۰۱۱). Building Brand Loyalty through Managing Brand Community Commitment. *Journal of Applied Managerial Market Research*, Vol. ۴۹. Iss: ۷.
۱۴. Keller, K.L., (۲۰۰۱). Building Customer-Based Brand Equity: A Blueprint for Creating Strong Brands. Report Summary, Marketing Science Institute. Cambridge.
۱۵. Reynolds, T.J., Gengler, G.E., and Howard, D.J., (۱۹۹۵). A mean send Analysis of Brand Persuasion through Advertising. *International Journal of Marketing Research*, Vol. ۲۵. ۵-۲۵.
۱۶. Rotfeld, H.F., (۲۰۰۸). Brand image of company names matters in ways that cannot be ignored. *Journal of Product & Brand Management*, ۱۷/۲, ۱۲۱-۱۲۲.

۱۷. Thanasuta, K., Patoomsuwan, T., Chaimahawong, V., and Chiaravutthi, Y., (۲۰۰۹).

Brand and country of origin valuations of automobiles. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. ۲۱ .No. ۳, ۳۵۵-۳۷۵.

فصلنامه پژوهش‌های کاربردی مدیریت بازار

Journal of Applied Managerial Market Research

JAMMR

