

سلوك المستهلك: التعريف والعوامل المؤثرة يمكن تعريف سلوك المستهلك على أنه التصرفات التي يمارسها الفرد لشراء أو استخدام السلع والخدمات لإشباع رغباته وحاجاته. ويشمل ذلك جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد من اختيار المنتجات إلى اتخاذ قرار الشراء، وصولاً إلى تقييم القرارات. ينطبق هذا التعريف على جميع المستهلكين سواء الأفراد أو المؤسسات، مع اختلاف بعض المؤثرات الخاصة بالمشتري الصناعي. يتأثر سلوك المستهلك بعوامل داخلية مثل النواحي النفسية، وعوامل خارجية مثل العوامل الاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى التأثير بالأسرة والمجتمع والثقافة. تتضمن عملية اتخاذ قرار الشراء مجموعة من الخطوات، منها البحث عن المعلومات، وتحليلها، واختيار البديل الأمثل، وأخيراً اتخاذ قرار الشراء. يقوم المستهلك بتقييم قرار الشراء لتحديد مدى إشباع حاجاته ورغباته.