

يمكن تعريف سلوك المستهلك على أنه: أي أنه عبارة عن جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لاختيار وشراء المنتجات ذات الجودة العالية والسعر الأقل من أجل إشباع رغباتهم وسد حاجاتهم . على التكوين النفسي للفرد والعوامل الخارجية للبيئة. • إن سلوك المستهلك يكون ناتجا عن تفاعلات العوامل الداخلية (النفسية) والعوامل الخارجية الاجتماعية والاقتصادية، • إن سلوك المستهلك ما هو إلا تصرف يقوم به الفرد لشراء منتج ما. • من أجل الحصول على منتج معين فإن على المستهلك القيام بعملية الاختيار ما بين البدائل المطروحة. • من أجل أن يتمكن من اتخاذ قرار الشراء يشعر الفرد بأنه بحاجة إلى معلومات كاملة وواضحة • تعد عملية الشراء هي النتيجة النهائية لكافة الاجراءات التي يقوم بها الفرد والمتعلقة بقرار الشراء.