

يتأثر سلوك الزبون بالعوامل الاجتماعي مثل الجماعات المرجعية و الأسرة و الادوار المكانة الاجتماعية . و تشير الجماعات المرجعية الى الجماعات التي ينتمي اليها الزبون و التي يطمح الى الانتماء اليها من خلال المعلومات التي تزوده بها و الضغوط التي تمارسها عليه . كما و تشير العائلة الى المجموعة الاولى التي يتصل بها الفرد و بشكل مستمر ايضا .