

إن بيئة المنافسة الحادة والمتزايدة التي تعمل ضمنها منظمات الأعمال ، تدفعها للتعامل بعناية كبيرة مع الزبائن جعلهم يشترون البضائع والخدمات التي تسوقها . ومن هنا تأتي أهمية معرفة خطوات عملية اتخاذ قرار الشراء ، وفهم سلوك المستهلكين ، وتوفير المساعدة لهم خلال جميع خطوات عملية الشراء .