تشمل عملية الشراء سلسلة من الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الفرد استجابةً لمنبهه داخلي أو خارجي، بهدف الحصول على سلعة أو خدمة تلبي حاجة أو رغبة غير مُشبعة، وتتضمن هذه العملية اتخاذ قرار الشراء.