

المحاضرة رقم 6: أسواق المستهلكين

1-تعريف سلوك المستهلك: هو التصرفات التي تنتج عن شخص ما نتيجة تعرضه إلى منبه داخلي أو خارجي حيال ما هو معروض عليه، وذلك من أجل إشباع رغباته وسد حاجاته.

2-مراحل اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك: وتتطوي على خمس مراحل وهي:

- الشعور بالمشكلة؛

- البحث عن المعلومة؛

- تقييم البدائل؛

- قرار الشراء؛

- تقييم ما بعد الشراء.

3-العوامل المؤثرة على القرار الشرائي للمستهلك: يتأثر القرار الشرائي للمستهلك

بمجموعة من العوامل وهي:

- العوامل الثقافية: الثقافة والثقافات الفرعية، الطبقة الاجتماعية؛

- العوامل الاجتماعية: الجماعات (جماعات الانتماء ومنها الجماعات الأولية

والجماعات الثانوية، الجماعات المرجعية)، العائلة؛

- العوامل الشخصية: السن، المهنة والوضعية الاقتصادية، الشخصية والصورة

الذاتية، القيم، ونمط الحياة؛

- العوامل النفسية: الدوافع (الحاجات الفيزيولوجية، الحاجة للأمن، الحاجة للانتماء،

الحاجة للتقدير، الحاجة لتحقيق الذات)، الإدراك، التعلم، الاتجاهات، الذاكرة؛

- العوامل التسويقية: تأثيرات المنتج، تأثيرات السعر، تأثيرات الترويج، تأثيرات

التوزيع؛

- العوامل الموقفية: الملامح المادية، الملامح الاجتماعية، الوقت، ملامح مهمة
الوضعية، الظروف الحالية.