

المستوى الأولي ماستر

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

السداسي الثاني

المادة علم النفس الاقتصادي

المحاضرة الأولى

مفاهيم حول المستهلك

1- مفهوم سلوك المستهلك :

السلوك الإنساني يمثل كل إستجابة لفظية أو حركية للمؤثرات الداخلية و الخارجية التي يواجهها الفرد ، و التي يسعى من خلاله إلى تحقيق توازنه النفسي.

-حسب Engel فإن سلوك المستهلك يعرف على أنه الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد من أجل الحصول على المنتج أو الخدمة ، ويتضمن إجراءات إتخاذ قرار الشراء .

-وحسب Molina فإن سلوك المستهلك يعني تلك التصرفات و الأفعال التي يسلكها الأفراد في تخطيط وشراء المنتج و من ثم إستهلاكه .

- أما Howard فإنه يجد بأن سلوك المستهلك يمثل التصرفات التي يتبعها الأفراد بصورة مباشرة للحصول على السلع والخدمات الاقتصادية و إستعمالها بما في ذلك الإجراءات التي تسبق هذه التصرفات وتحددها .

- وبالنسبة إلى Ougust فإنه يجد بأن سلوك الشراء يمثل مجموعة من الإجراءات و لا نستطيع مشاهدته بإستمرار ، وإنما يكون التعبير عنه فقط عند إتخاذ قرار الشراء .

*- علم النفس التسويقي : هو ذلك الفرع من فروع علم النفس الذي يدرس الآليات النفسية التي تحكم السلوك الإستهلاكي وغيره من أنواع السلوك التسويقي ، كما يهتم بدراسة العوامل و المتغيرات المؤثرة في السلوك الإستهلاكي ، وتحليل العديد من أنماط السلوك الاقتصادي ، وإرتباط ذلك بعوامل البيئة الخارجية .

*-من التعاريف السابقة لسلوك المستهلك تعرف إجراءات إتخاذ القرار الشرائي على أنها الخطوات أو المراحل التي يمر بها المشتري في حالة القيام بالإختيارات حول أي المنتجات التي يفضل شراءها ، وأن تمثيل إجراءات قرار الشراء يمكن أن يمثل بشكل بسيط :
الإحتياج ثم الحلول الممكنة ثم قرار الشراء ثم رد الفعل بعد إتخاذ قرار الشراء .