

## المستوى الأولي ماستر

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

السداسي الثاني

المادة علم النفس الاقتصادي

المحاضرة الرابعة

-الهدف من دراسة سلوك المستهلك :

\*- الهدف من دراسة سلوك المستهلك : تركز دراسة سلوك المستهلك الشرائي على كيفية قيام الأفراد بإتخاذ قراراتهم المتعلقة بتوزيع مواردهم المتاحة (الوقت ن المال ، الجهد ) على شراء سلع وخدمات و ذلك يشمل على :

ماذا يشترون ؟ و لماذا قاموا بشرائه ؟ و متى وأين يشترونه ؟ كم مرة يشترون ؟ كم مرة يستعملون هذا المنتج المشتري ؟

\*- يشمل سلوك المستهلك الإستهلاكي للسلع والخدمات التي يتم شرائها بالإضافة إلى الإجابة عن أسئلة مثل كيف تتم عملية الشراء ؟ ولماذا تم إتخاذ قرار الشراء ؟ ولماذا تم إتخاذ قرار الشراء بهذا الشكل ؟ وكيفية إتخاذ قرار الشراء ؟ ومن أين ولماذا ؟

\*- هناك عوامل كثيرة تؤثر في تحديد سلوك المستهلك الشرائي عند إتخاذ قرار الشراء في كل مرحلة من مراحلها كالعوامل النفسية و الاجتماعية والبيئية والمالية ، بالإضافة إلى درجة تكرار الشراء و درجة المخاطرة الكامنة عند شراء السلع المعمرة

\*- كما نشير إلى أن دراسة سلوك المستهلك الشرائي تشمل إستعمالات السلع و من مختلف الأنواع و تقييم المستهلك لها بعد الإستخدام أو الإستهلاك ، بالإضافة إلى التعرف على درجة الرضا أو عدم الرضا التي أدت أو تحققت بعد الشراء.