

مفهوم السلوك الإنساني

• أهداف الفصل:

- التعريف بالسلوك وخصائصه وأهمية دراسته
- فهم مبادئ السلوك وآليته
- بيان أهمية بحوث سلوك المستهلك وعلاقة علم سلوك المستهلك مع العلوم الأخرى

مفهوم سلوك المستهلك

► هو السلوك الفردي والجماعي الذي يرتبط بتخطيط واتخاذ قرارات شراء السلع والخدمات واستهلاكها.

أشكال
السلوك

سلوك ضمني
مستتر

سلوك ظاهر
حسي
ملموس



نتيجة
لشيء

سلوك
مرن

سلوك
هادف

خصائص السلوك

سلوك
متنوع

سلوك
غرضي

أنواع السلوك

بشكل عام يصنف السلوك
الإنساني الى نوعين:

سلوك فطري

سلوك مكتسب

يصنف السلوك وفق
الشكل إلى:

سلوك فردي

سلوك جماعي

سلوك اجتماعي

مبادئ السلوك



آلية السلوك

استرجاع
الخبرات
المشابهة

مراجعة
الاستجابات
التي تمت

الذاكرة

مقارنة
الأهداف
والنتائج
السابقة
مع
النتائج
والأهداف
المأمولة

تحليل ومقارنة

مقارنة
الظروف
الحالية
مع
الظروف
الماضية

اتخاذ القرار
وممارسة
السلوك، ثم
تخزين
الأستجابة
ونتايجها
كخبرات

سلوك وتخزين

أهمية دراسة سلوك المستهلك

بشكل عام

- على صعيد المستهلك الفرد
- على صعيد المستهلك الأسرة
- على صعيد المنظمات التجارية

بشكل خاص

- فوائدها لرجال التسويق في
المؤسسات التسويقية
الحديثة

بحوث سلوك المستهلك

هي البحوث التي تتناول كل المراحل التي تسبق عملية الإنتاج وعملية الاستهلاك للسلعة أو الخدمة التي تم انتاجها أو تقديمها للمستهلكين.

تشمل هذه البحوث مجموعة من الخطوات:

١. دراسة حاجات وإمكانات المستهلكين
٢. ترجمتها الى سلع وخدمات يمكن انتاجها بالنسبة للمنتجين ويمكن قبولها بالنسبة للمستهلكين
٣. دراسة طرق الدعاية والترويج لهذه السلع والخدمات
٤. تحديد درجة الرضا او عدم الرضا بعد عملية الاستهلاك

الواجب (١)

السؤال رقم ٢ ص ٧٧ ►