

سلوك السائح(المستهلك السياحي):

حضي موضوع سلوك المستهلك بشكل عام وسلوك السائح بشكل خاص باهتمام العديد من الباحثين وفي مختلف المجالات العلمية ، الاقتصادية ، النفسية الاجتماعية محاولين بذلك فهم أنواع ومراحل قراراته الشرائية الخاصة بالسلع والخدمات بهدف تلبية واشباع حاجاته ورغباته. ان سلوك السائح معقدا لايمكن دراسته بصورة مستقلة عن المنبهات الخارجية تلك التي يمكن ان تكون المحفزات والمحرضات التي تسهل حدوث هذا النوع من السلوك المطلوب من السائح ام يسلكه لغرض فهمه فهما دقيقا وموضوعيا .وعلى الرغم من ذلك فان اهتمام الباحثين بدراسة السلوك عامة وسلوك السائح خاصة قد تزايد مع نهاية القرن لتاسع عشر وبداية القرن العشرين بعد ان خرج مجال البحث العلمي الذي قام به العلماء الرواد الفلسفية الى المجال العلمي الذي قام به عدد من العلماء الرواد امثال لوبروز وجورنج وبافلوف .ومن جانب آخر فان السلوك ليس سلوكا فرديا اذ ان العلاقة بين الفرد والجماعة هي التي تجعل استجاباته تختلف عن استجابة الاخرين من اعمار زمنية اخرى .كما ان العوامل الثقافية والاقتصادية تتحكم في نمط السلوك العام وسلوك السائح بشكل خاص كما تتحطم في نمطية جوانب السلوك الاخرى اذ ان ممارسات السلوك التي يوظفها الافراد والجماعات لا تكون عشوائية في تعبيرها بل تتبلور في الاطر البنوية التي توجهها .

ويعتمد تسويق الخدمات السياحية على تصميم مزيج من الخدمات يتوافق مع رغبات السواح وقدراتهم المالية بشكل يعظم مجموع المنافع التي يبحث عنها السائح ويسعى إلى تحقيق رغباته عن طريقها، وتنطلق عملية تصميم المزيج الخدماتي للسياحة، من دراسة السوق السياحية وتشخيص الفرص التسويقية المتاحة وكذا خصائص الزبون السياحي، عن طريق دراسة احتياجاته ورغباته

وكذا دوافعه مراعين في ذلك القدرات المالية المتاحة له. وعلى هذا الأساس يعد السائح القلب النابض لعملية التسويق السياحي.

اولا : مفهوم المستهلك وأنواعه:

مفهوم المستهلك يعرف بأنه الشخص العادي أو الإعتباري الذي يقوم بشراء السلع والخدمات بهدف إستهلاكها نهائيا أو صناعيا. ويستخدم مصطلح المستهلك بالإشارة إلى نوعين من المستهلكين:

(أ) المستهلك النهائي: يمكن تعريفه بأنه شخص يقوم بشراء سلع و خدمات لإستعماله الخاص أو العائلي.

(ب) المستهلك الصناعي: يعرف بأنه الشخص الإعتباري (المؤسسات) الذين يشترون السلع والخدمات بهدف إستخدامها في سلع و خدمات أخرى ومن أجل إستخدامها في أداء أنشطة أخرى .

ثانيا :تعريف السائح (المستهلك السياحي):

لايختلف المستهلك السياحي عن المستهلك العادي من الهدف من الشراء والإستهلاك ولكنه يختلف من حيث طبيعة الإستهلاك وأسلوب الشراء ويعرف المستهلك السياحي بأنه ذلك الشخص الذي يقوم بشراء الخدمات السياحية بإستخدامها والإستفادة منها أثناء رحلته السياحية سواء كان سائحا محليا أو دوليا.

ثالثا : تعريف سلوك المستهلك :

تعددت تعاريف المتعلقة بسلوك المستهلك لكن أغلبها يصب في معنى واحد و من هذه التعاريف مايلي: