

٢)العوامل الموقفية غير المتوقعة :فيمكن أن ينوي المستهلك السياحي شراء منتج معين بناءا على عوامل مختلفة إلا أن الأحداث غير المتوقعة يمكن أن تغير نية الشراء.

*المخاطر المتعلقة بنية الشراء: خطر مالي؛مادي(خطر المنتج) ؛خطر تقني ؛خطر نفسي ؛خطر إجتماعي .

٣)مرحلة ما بعد الشراء:إن القيام بعملية الشراء لا تنتهي بمجرد أخذ قرار الشراء بل تمتد إلى شعور ما بعد الشراء والذي يتمثل في رضا أو عدم رضا المستهلك السياحي ؛ولكن ما الذي يحدد ما إذا كان المشتري راضيا عن المنتج أم العكس ؟

تقع الإجابة في العلاقات بين توقعات المستهلك والأداء الفعلي (المدرک) فإن لم يحقق المنتج التوقعات لن يتحقق رضا المستهلك وإن حقق المنتج توقعاته يتحقق الرضا؛أما إن تعدى توقعاته فإنه يدخل البهجة على نفس المستهلك السياحي بالتالي :كلما إزدادت الفجوة بين التوقعات والأداء كلما إزداد عدم رضا المستهلك والعكس صحيح.

-إن رضا المستهلك السياحي على السلعة أو الخدمة المقدمة له يمر بمراحل مختلفة تتمثل فيمل يلي:

أ-التوقع من السلعة أو الخدمة: إن أول بذور الرضا أو الإقناع لدى المستهلك السياحي هي تلك التي يمر بها أثناء مرحلة ما قبل الشراء .وذلك من خلال التوقع الذي بناه عندما قرر شراء المنتج.

ب-أداء السلعة أو الخدمة :إن الأداء هو العملية التي تتم أثناء إستهلاك المنتج ومدى قيامه بتلبية الحاجات والرغبات .

ج- المقارنة :بعد فحص الأداء تظهر النتيجة التي قد تكون سلبية أو إيجابية (التوقع و الأداء تكون المقارنة) .

د-الرضا وعدم الرضا : وهي مرحلة ما بعد التقييم ويتكون الرضا والإقناع عندما يكون الأداء الفعلي أكبر من الأداء المتوقع أو يساوي ويكون عدم الرضا عندما يكون الأداء الفعلي أقل مما يكون متوقعا.

ثانيا: العوامل النفسية المؤثرة على سلوك السائح (المستهلك السياحي) .

١-الدوافع.

٢-الإدراك .

٣-التعلم .

٤-الشخصية .

٥-الاتجاهات .

يساعد علم النفس رجال النفس رجال التسوق فهم الأسباب الكامنة وراء تصرفات المستهلك وجد على نحو معين وبشكل خاص؛ توجد العديد من المفاهيم التي تساعد على تفسير عملية الشراء ومن ثم دعم الجهود التسويقية.

١-الدوافع:

*تعريف الدوافع: تعتبر دراسة الدوافع من المجالات الأساسية في دراسة السلوك السياحي وذلك بغية التعرف على أسباب إختيار المستهلكين م تعرف الدوافع على أنها تلك "الحالة الداخلية للمستهلك التي تنشطه وبحركة وبدفعة إلى سلوك محدد لإشباع حاجاته ورغباته"

*تقسيم الدوافع: