

٣- الطبقات الاجتماعية:

تعريف الطبقات الاجتماعية: تعرف بأنها: مجموعة متجانسة من الأفراد الذين لهم نفس القيم و الاتجاهات و الاهتمامات و اللذين يبدون أوجه متقاربة بخصوص سلوكهم الشرائي".

يتضح من خلال هذا التعريف أن الطبقات الاجتماعية ما هي إلا محاولة لترتيب افراد المجتمع الى مجموعات معينة و متقاربة في السلوك و الاراء و الاتجاهات و طريقة اتخاذ القرارات الشرائية.

خصائص الطبقة الاجتماعية: من اهم خصائصها ما يلي:

- الطبقة الاجتماعية تنتج سلوكات متجانسة، ان المستهلكين المنتمين إلى نفس الطبقة يميلون الى التشابه (النسبي) في السلوك، وهذا عكس الأشخاص المنتمين إلى طبقات مختلفة، و يؤدي هذا التشابه او الاختلاف الى اتخاذ قرارات شرائية متجانسة او العكس مختلفة.

أ) - يمكن للطبقات الاجتماعية ان تستخدم كمعيار لتقسيم السوق الى قطاعات.

ب)- الطبقة الاجتماعية متعددة الجوانب.

ج)- الطبقة الاجتماعية تنقل الثقافة حيث تعتبر وسيلة هامة تساعد على نقل الثقافة الى مختلف الطبقات الأخرى.

د)- طبقة اجتماعية ديناميكية، حيث يمكن أن تغير بعض الأفراد طبقاتهم الاجتماعية فهو ليست ثابتة.

٤- العوامل الموقفية:

تعد العوامل الموقفية من العوامل الخارجية المؤثرة في السلوك الشرائي للمستهلك، وهي عوامل مستقلة لا علاقة لها بكل من خصائص المستهلك بحد ذاته او خصائص المنتج موضوع الشراء حيث تتعلق بمكان وزمان الشراء، مثل،

أ- البيئة الاجتماعية المحيطة ،مثل وجود أفراد آخرين مع المستهلك حين شراء المنتج.

ب- البيئة المادية المحيطة.

ج- المؤثرات الزمنية.

د- عوامل خارجية أخرى:

أ- العوامل الأمنية: يعد الأمن الأساس الجوهري لكافة الأنشطة السياحية فلا وجود للسياحة دون وجود الأمن، فالسائح الأجنبي خاصة بحاجة إلى الأمن أكثر من غيره، فهو يضع عنصر الأمن ضمن أولوياته عند اختياره للوجهة السياحية.

ب- الموسمية و ظروف النشاط السياحية: تعاني السياحة في بعض الدول من حالة عدم التوازن المستديمة طوال السنة وهي السمة الغالبة على السياحة و يصعب التغلب عليها طالما أن السوق تتأثر بعوامل مختلفة أخرى منها ما يلي:

- المناخ.

- العطل و اوقات الفراغ.

- طول ساعات النهار.

...و غيرها .

رابعاً : مراحل قرار شراء السائح (المستهلك السياحي) لمنتج سياحي:

يمر السائح عند اتخاذ قرار التعامل مع منتجات سياحية بعدة مراحل أساسية، يجب أن يكون رجل التسويق على معرفة كاملة بها وهذه المراحل هي كالتالي:

التوازن: يمكن التعبير عن الحالة بالمعادلة التالية: