

उपभोक्ता व्यवहार (Consumer Behaviour) से तात्पर्य उन क्रियाओं, निर्णयों और प्रक्रियाओं से है जो उपभोक्ता किसी वस्तु या सेवा को खरीदते समय, उसका उपयोग करते समय और उसे त्यागते समय करते हैं।

👉 सरल शब्दों में — जब कोई व्यक्ति कोई उत्पाद खरीदने का सोचता है, उसे खरीदता है और उपयोग करता है, तो वह पूरा व्यवहार “उपभोक्ता व्यवहार” कहलाता है।

उपभोक्ता व्यवहार के प्रमुख तत्व 🧠

1. आवश्यकता (Need):

उपभोक्ता की ज़रूरतें ही उसे कोई वस्तु या सेवा खरीदने के लिए प्रेरित करती हैं।

2. प्रेरणा (Motivation):

जब ज़रूरत गहरी होती है, तो उपभोक्ता उसे पूरा करने के लिए कार्य करता है।

3. धारणा (Perception):

उपभोक्ता अपने अनुभव और जानकारी के आधार पर उत्पाद को समझता है।

4. सीखना (Learning):

उपभोक्ता समय के साथ अनुभव से सीखता है और बेहतर निर्णय लेता है।

5. रवैया और विश्वास (Attitude & Beliefs):

उपभोक्ता के मन में उत्पाद के प्रति धारणा और विचार उसके खरीद निर्णय को प्रभावित करते हैं।

उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारक 📦

1. व्यक्तिगत कारक: उम्र, आय, पेशा, जीवनशैली आदि।

2. सामाजिक कारक: परिवार, मित्र, समाज और संस्कृति।

3. मनोवैज्ञानिक कारक: प्रेरणा, धारणा, सीखना और रवैया।

4. आर्थिक कारक: उपभोक्ता की क्रय शक्ति और बजट।

उपभोक्ता व्यवहार का महत्व 

कंपनियों को उपभोक्ता की पसंद समझने में मदद मिलती है।

सही उत्पाद और सेवाएं बनाने में सहायता मिलती है।

विपणन (Marketing) रणनीतियों को प्रभावी बनाया जा सकता है।

ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा (Loyalty) बढ़ती है।

✓ उदाहरण:

अगर किसी व्यक्ति को प्यास लगी है तो वह पानी या ठंडा पेय खरीदता है।

लेकिन वह कौन-सा ब्रांड चुनेगा — यह उसके उपभोक्ता व्यवहार पर निर्भर करता है।