فهرس المحتويات	الصفحة
شكر و تقدير فهرس المحتويات فهرس الجداول فهرس الأشكال	
المقدمة العامة	أ - د
الفصل الاول : مدخل للسلوك الشرائي.	
تمهيد	07
المبحث الأول:الإطار المفاهيمي للسلوك الشرائي.	08
المطلب الأول: مفهوم السلوك الشرائي.	08
المطلب الثاني: النظريات المفسرة للسلوك الشرائي.	11
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي .	17
المبحث الثاني: طبيعة القرار الشرائي.	23
المطلب الأول: مفهوم القرار الشرائي.	23
المطلب الثاني: أنواع قرارات الشرائية.	26
المطلب الثالث: نماذج قرار الشراء.	30
المبحث الثالث: سيرورة قرار الشراء .	37
المطلب الأول: مرحلة ما قبل الشراء.	37
المطلب الثاني: مرحلة الشراء الفعلي.	42
المطلب الثالث: مرحلة ما بعد الشراء.	45
خلاصة الفصل الأول	47
الفصل الثاني: تأثير الإتصالات التسويقية الحديثة على السلوك الشرائي.	
تمهيد	49
المبحث الأول:الإطار المفاهيمي للإتصالات التسويقية الحديثة .	50
المطلب الأول: مفهوم الإتصالات التسويقية الحديثة.	50
المطلب الثاني: عناصر مزيج الإتصالات التسويقية الحديثة .	51
المطلب الثالث: إستراتيجية و تخطيط الإتصالات التسويقية الحديثة .	56
المبحث الثاني: قنوات الإتصالات التسويقية الحديثة .	62
المطلب الأول: إدماج الإعلام الإجتماعي والتكنولوجيات الحديثة في الإتصال التسويقي .	62
المطلب الثاني: الإعلان الإلكتروني .	65
المطلب الثالث : التسويق الفيروسي .	67

المبحث الثالث: العلاقة بين الإتصالات التسويقية الحديثة والإتجاهات الشرائية للزبون.	71
المطلب الأول: إتخاذ القرار الشرائي عبر الإنترنت .	72
المطلب الثاني: محددات السلوك الشرائي عبر الإنترنت .	75
المطلب الثالث: إنعكاسات الإتصالات التسويقية على الإتجاهات الشرائية للزبون	78
خلاصة الفصل الثاني	83
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- خلال الفترة2014-2018	
تمهيد	85
المبحث الأول : تقديم المؤسسة البنكية محل الدراسة.	86
المطلب الأول: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية – المؤسسة الأم-	86
المطلب الثاني: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة تبسة (488)-	91
المطلب الثالث : تطور نشاط الوكالة خلال الفترة (2014-2018).	96
المبحث الثاني : واقع الإتصالات التسويقية الحديثة في الوكالة البنكية -488-	100
المطلب الأول : مكونات مزيج الإتصال التسويقي في الوكالة البنكية (488).	100
المطلب الثاني: منافذ التوزيع الالكتروني في الوكالة البنكية(488).	102
المطلب الثالث : الأساليب المستخدمة في تسويق الخدمات المصرفية عبر موقع الوكالة الإلكتروني .	105
المبحث الثالث : دراسة إستقصائية لأثر الإتصالات التسويقية الحديثة على السلوك الشرائي.	107
المطلب الأول : منهجية الدراسة.	107
المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة.	112
المطلب الثالث : تحليل نتائج الدراسة .	115
خلاصة الفصل الثالث	123
الخاتمة العامة	125
قائمة المراجع	128
الملاحق	
الملخص	