Réponse

1- Les étapes du processus d'achat :

- la reconnaissance du problème

- la recherche d'information

- l'évaluation des alternatives

- la décision d'achat

- le comportement post-achat

2- les facteurs explicatifs de la décision d'achat de Mourad :

* les facteurs sociaux : l'avis des amis et des camarades en classe

* les facteurs personnels : l'âge et le style de vie

* les facteurs psychologiques : l'utilisation du produit