

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Факторы со стороны потребителей:

- Культура, личность, этап жизни, уровень дохода
- Установки, мотивации, чувства, знание
- Этническая принадлежность, семья, ценности
- Доступные ресурсы, мнения, прошлый опыт, группы людей с аналогичными характеристиками

## Организационные факторы:

- Торговая марка, реклама, продвижение, цена, услуги, удобство, упаковка, особенности продукта
- Отзывы друзей и знакомых, обстановка в магазине, программы повышения лояльности
- Доступность продукта

**Переменные, влияющие на поведение потребителей**

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



1

**Этапы изучения потребительского поведения**

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Лауреат Нобелевской премии Дэниел Канеман выяснил, что наши решения и поступки определяются взаимодействием двух систем

Фрейд, Дихтер, Юнг и др.



Психология потребителя

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Наблюдение

- Слежение за поведением в различных ситуациях + фиксация результатов

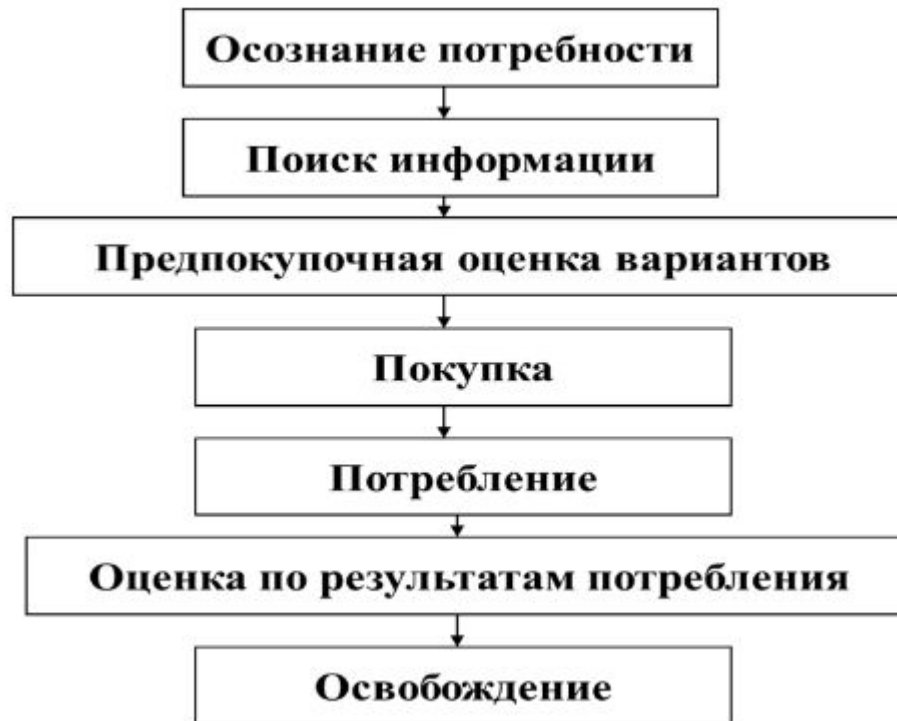
## Интервью и опросы

- Большая выборка
- Вопросы + ответы
- Почта, телефон, Интернет, личный

## Эксперимент

- Выявление причинно-следственных связей путем манипуляций с независимыми переменными с целью определения их влияния на зависимые переменные

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Этапы процесса принятия решения о покупке

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

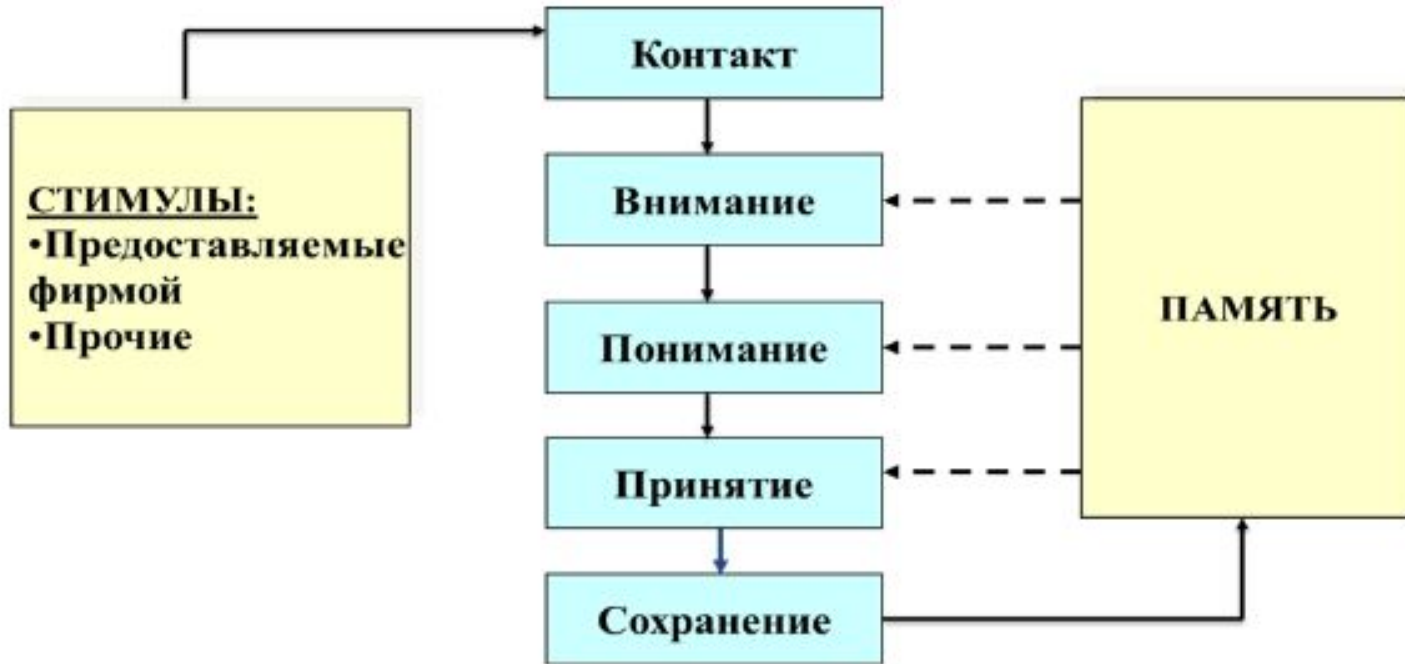
## Осознание потребности



# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Этапы обработки информации

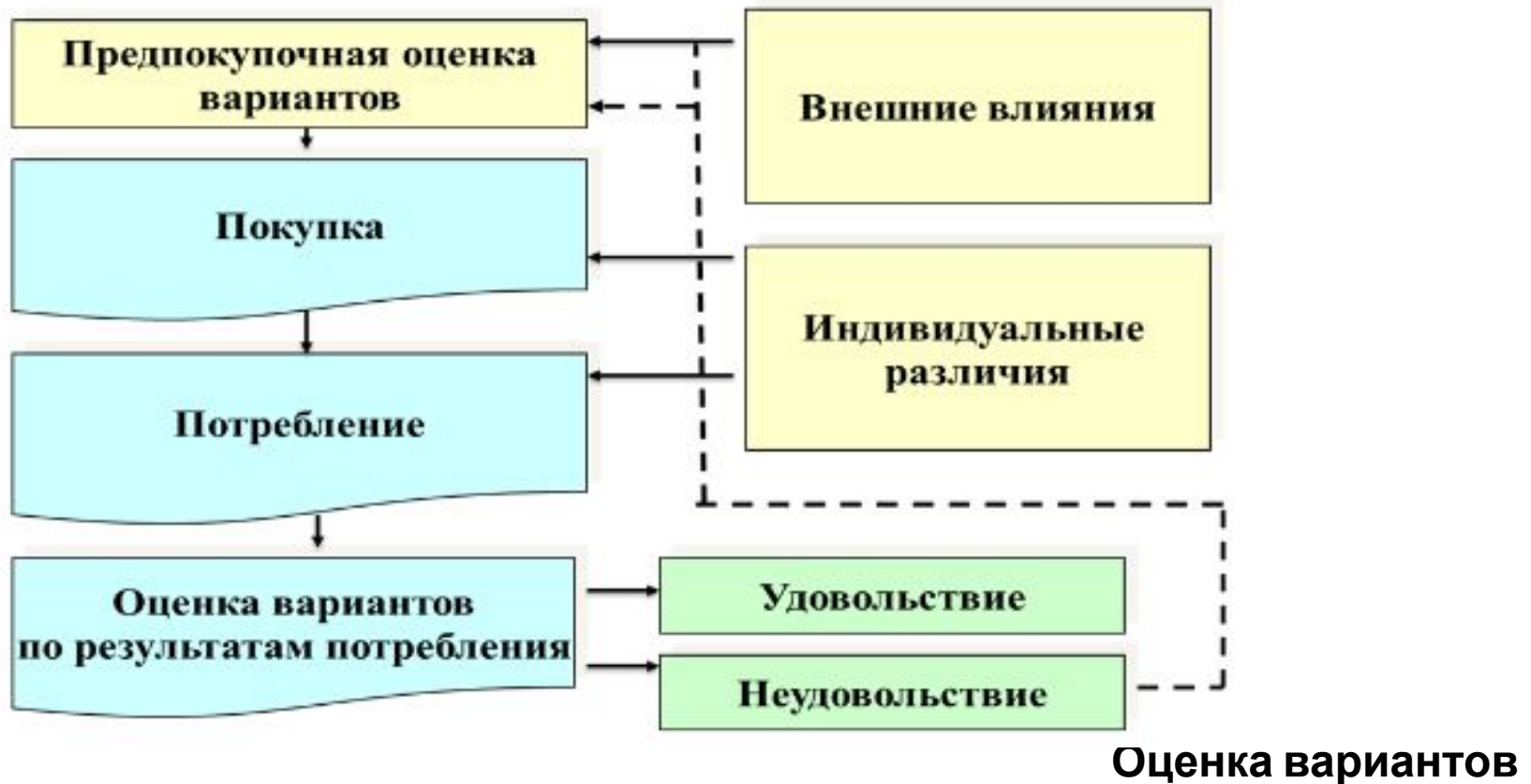


# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Предпокупочная оценка вариантов

# ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



# ПОВЕДЕНИЕ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Производный спрос – спрос на товары промышленного назначения определяется спросом на потребительские товары.

Принцип акселерации – промышленный спрос и спрос на капитальное оборудование характеризуется резкими колебаниями и в значительной степени реагирует на малейшие изменения в конечном спросе.

Неэластичный спрос – в ценовом отношении (например, товар – ключевой компонент и заменителей немного).

Число потребителей на промышленном рынке меньше, чем на потребительском.

Решение о покупке принимается коллективно.

# ПОВЕДЕНИЕ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Чем новее товар, тем сильнее необходимость обучения пользователей и организационных изменений.

Часто потребитель не может оценить все преимущества новых товаров.

Высокие объемы инвестиций для разработки новых товаров.

Новые технологические системы зачастую приобретаются в несколько приемов, что делает решение о выборе производителя окончательным.

# ПОВЕДЕНИЕ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Концепция закупочного центра



# ПОВЕДЕНИЕ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Этапы покупки	Пользователь	Советник	Закупщик	Распорядитель	Информатор
Определение потребности	*	*			
Описание требуемых характеристик товаров	*	*	*	*	
Поиск покупательских альтернатив	*	*	*		*
Оценка альтернатив	*	*	*		
Выбор оптимального решения	*	*	*	*	

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ

**1990-е, Гарвардский университет**

Объединение в себе результатов исследований психологии и классического маркетинга в целях создания особых стратегий продаж

Количественная электроэнцефалография

Функциональная магнитно-резонансная томография

Окулография



# НЕЙРОМАРКЕТИНГ

Известный  
бренд



Участки мозга,  
отвечающие за  
критический анализ



Неизвестный бренд

Торможение  
коркового очага

Префронтальная  
кора лобных долей

*Центры, отвечающие  
за интуитивное  
принятие решений*

Бейсбольный мяч и бита вместе стоят 1,1 доллар. Бита стоит на один доллар дороже мяча.

Сколько стоит мяч?

*Немецкий нейрoэкономист  
профессор Питер Кеннинг*

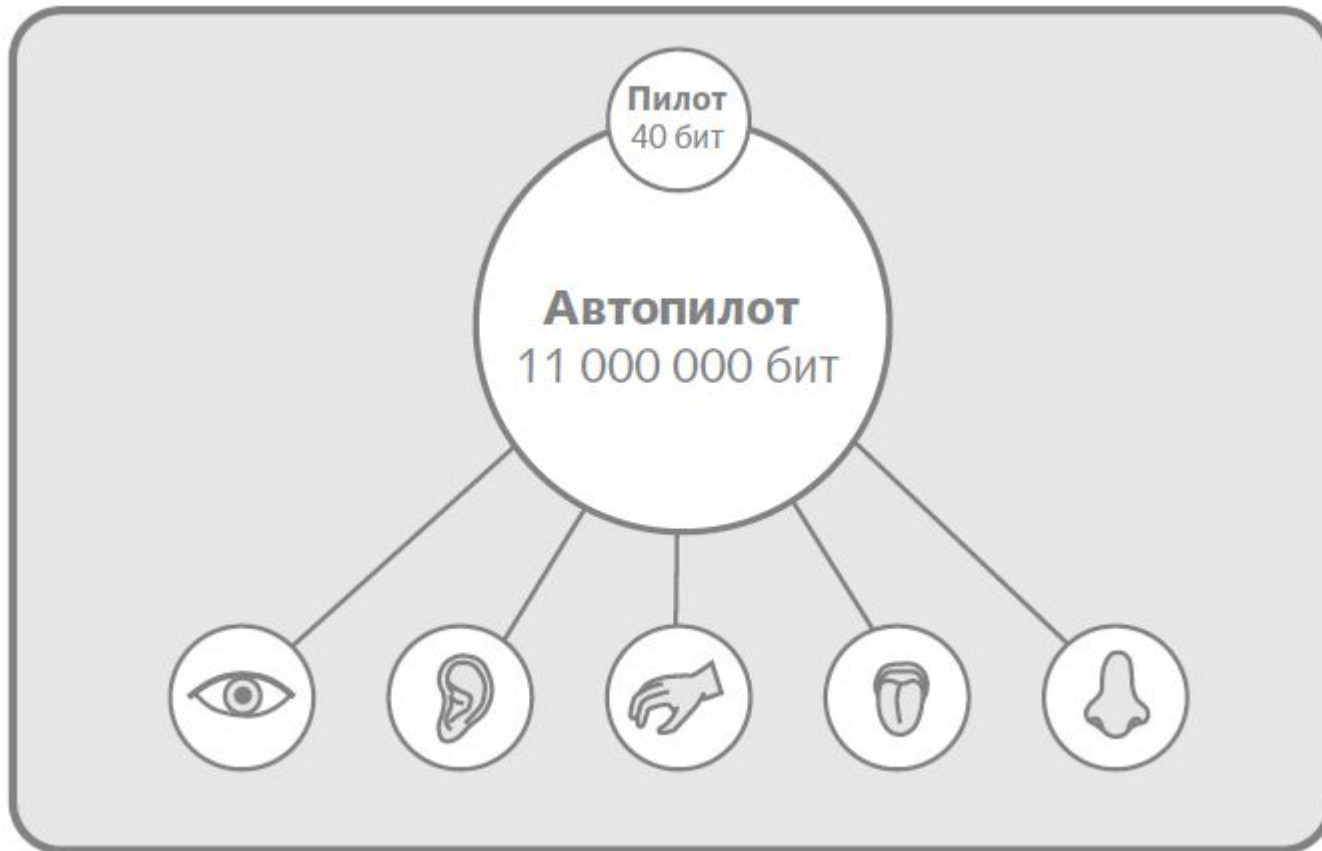


# НЕЙРОМАРКЕТИНГ

желтый	желтый	синий	синий	желтый
зеленый	зеленый	зеленый	красный	желтый
зеленый	белый	желтый	синий	красный
черный	красный	красный	желтый	синий
красный	синий	красный	зеленый	красный

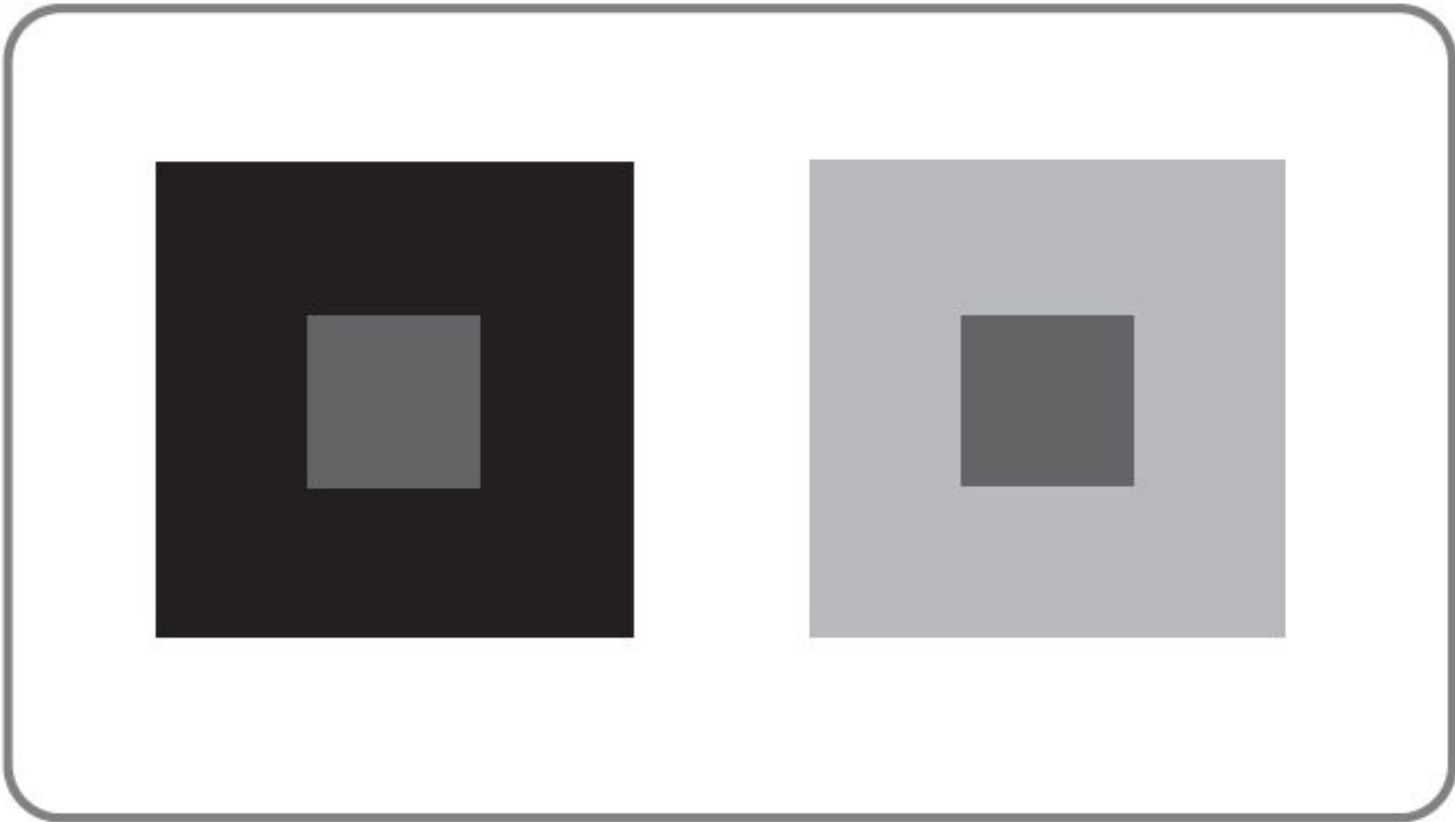
*Автоматически мы понимаем вычисления, но интуиция предлагает другой ответ.*

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ



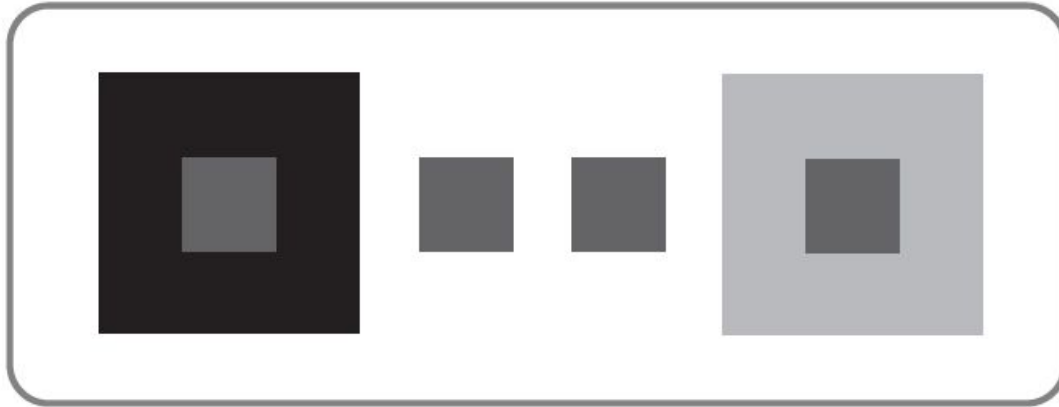
*Временные затраты на  
обработку рекламы 1-3  
сек.*

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ



*Принцип работы мозга –  
эффект обрамления*

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ



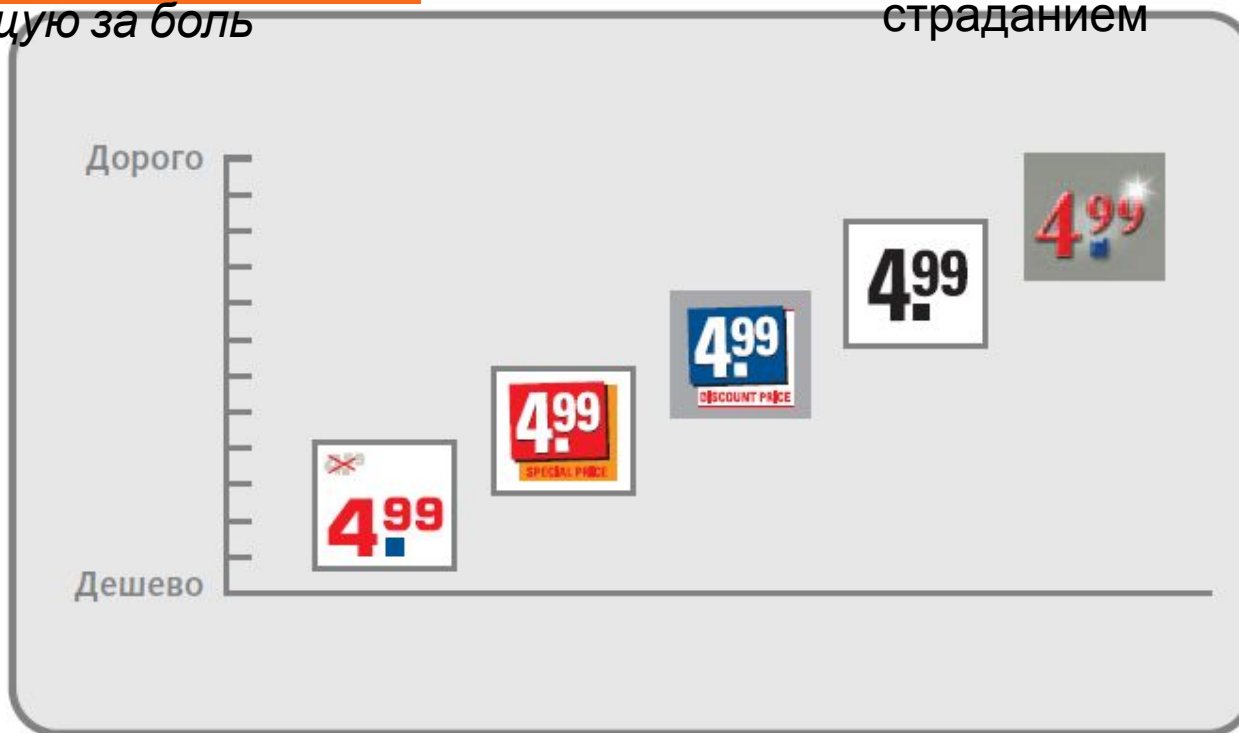
**Стоимость проезда в пригородных электричках увеличится в 2 раза**

*Восприятие достоверности новостей*

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ

*Цена активизирует мозговую зону, отвечающую за боль*

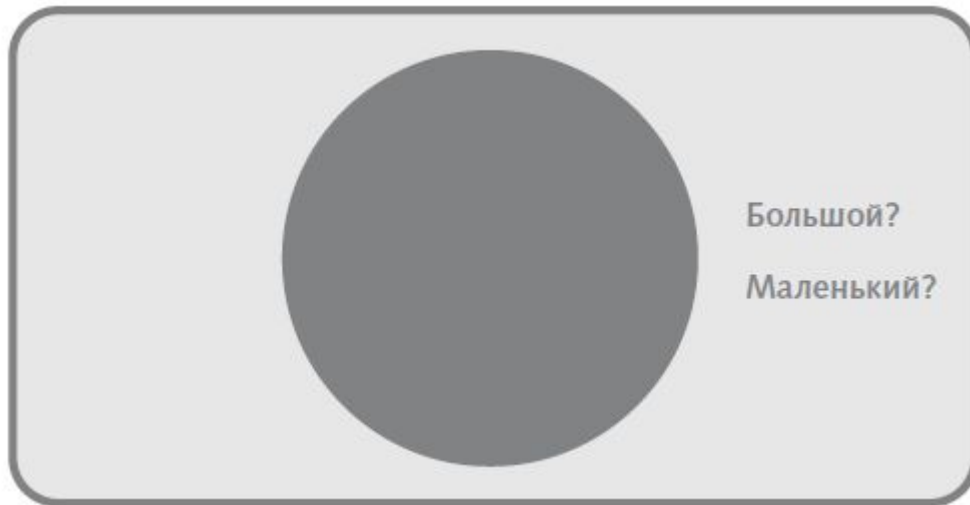
Решения о покупке принимаются на основе соотношения между удовольствием и страданием



**Дизайн вызывает разное количество «страдания», поэтому воспринимается по-разному**

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ

Важный принцип работы мозга: понимание ценности основывается на сравнительном анализе других вариантов в конкретном контексте



Электронная версия – \$59

Печатная версия – \$125

Эл. + печат. вариант - \$125

**Дизайн вызывает разное количество «страдания», поэтому воспринимается по-разному**

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ



**Зрительное восприятие в целом основывается на размытой картинке, лишь небольшой участок видимого воспроизводится четко**

# НЕЙРОМАРКЕТИНГ



**Зрительное восприятие в целом основывается на размытой картинке, лишь небольшой участок видимого воспроизводится четко**



# НЕЙРОМАРКЕТИНГ

До



После



До



После



**Зрительное восприятие в целом основывается на размытой картинке, лишь небольшой участок видимого воспроизводится четко**

# ГОЛУБОЙ ОКЕАН

Создание свободной рыночной ниши

**Краеугольный камень стратегии – инновация ценности:**

□ **Пересмотреть портрет покупателя**

*Терминал компании Bloomberg для биржевиков*

□ **Пересмотреть стереотипы рынка**

*Американская авиакомпания Southwest сделали перелеты простыми, регистрацию быстрой, убрали все элементы роскоши и снизили цены*

□ **Посмотреть сопутствующие товары/услуги**

*Детский центр + взрослый центр = семейные центр*

□ **Изменить эмоциональную составляющую продукта**

*Был кофейный магазинчик — стал местный клуб по интересам с настольными играми*

# ГОЛУБОЙ ОКЕАН

## Основные характеристики цирка

### Цирк Дю Солей



# ГОЛУБОЙ ОКЕАН

Детский книжный автобус «Бампер» —  
детская  
книжная студия на колесах



Инклюзивный иппотеатр

Туристическая компания для  
инвалидов-колясочников



Музей «Коломенская  
пастила»

Крем-мед с ягодками  
СОССО BELLO



Объясняшки



[www.xPlainTo.me](http://www.xPlainTo.me)

Фонд садовой  
терапии сенсорный  
сад-конструктор

