

Клієнти сфери послуг та їх потреби

Виконав
Мерослін
Олександр

Що таке потреби?

- 0 **Потреби** – це прояв необхідності у певних речах, бажання володіти ними, відчуття нестачі, якщо це бажання лишається незадоволеним.



Економічні потреби

```
graph TD; A[Економічні потреби] --> B[потреби споживачів]; A --> C[виробничі потреби];
```

потреби
споживачів

виробничі
потреби

Основні економічні потреби споживача

Фізіологічні потреби

(потреби в їжі, одязі, житлі тощо);



Соціальні потреби

(потреби людини в освіті, в розвиткові творчих здібностей, спілкуванні тощо)



0 Соціальні потреби – це потреби людини в медичному обслуговуванні, вихованні дітей, у вільному часі, відпочинку, в належних умовах праці й навчання.



0 Людина прагне задовольнити насамперед найважливіші потреби. Як тільки їй вдається задовольнити якусь важливу потребу, вона на певний час перестає бути для неї рушійним мотивом. Одночасно виникає стимул до задоволення наступної за важливістю потреби. Наприклад, людину, яка голодує, не цікавлять ні події, що відбуваються у світі мистецтв, ні те, як на неї дивляться і наскільки поважають оточуючі, ні те, чи чистим повітрям вона дихає. Але в міру задоволення чергової найважливішої потреби на перший план виходить наступна за нею.

Потреби за способом задоволення

індивідуальні



групові



Потреби за ознакою часу



поточні



перспективні

Піраміда потреб за Маслоу



Товари й послуги



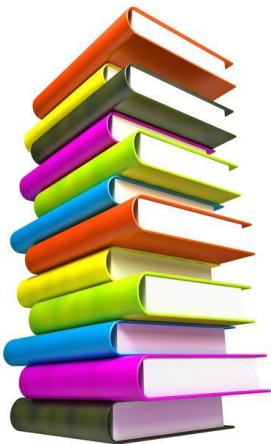
Товари – це фізично відчутні предмети: їжа, взуття, автомобілі, будинки тощо.



Послуга – це будь-яка дія, у процесі якої споживач отримує можливість задовольнити певну потребу, наприклад, медичне обслуговування, перукарські чи освітянські послуги.

Індивідуальні споживчі блага

Блага довгострокового
користування



Блага короткострокового
користування



Взаємозамінні блага

- Якщо зростає споживання одного товару, то знижується використання іншого. Наприклад: чай і кава, шоколадні та карамельні цукерки.

Корисність

0 Корисність – це суб'єктивне відчуття задоволеності від споживання блага.

Те, що корисне для однієї людини, може бути абсолютно зайвим для іншої.



“Однажды, собравшись со всех сторон на свой внеочередной и чрезвычайный съезд, ученые-конфетоеды посоветовались и твердо решили, что конфеты пора поделить на вкусные и невкусные.

...

Однако такое несправедливое деление конфет на вкусные и невкусные вскоре оказалось научной ошибкой.

Постепенно выяснилось, что одним кажутся вкусными одни конфеты, а другим – совсем другие. Что одному человеку противно, то другому в самый раз. И наоборот” (Григорій Остер).



Корисність – поняття суто індивідуальне.

0 У міру збільшення кількості споживаного товару корисність кожної додаткової одиниці зменшується, а загальна корисність при цьому зростає.