

**Кметь Елена Борисовна**

к.э.н., доцент кафедры маркетинга и коммерции

# **Тема 4. Покупательское поведение**

Дисциплина «Основы маркетинга»

## **СОДЕРЖАНИЕ ТЕМЫ:**

**4.1. Модель покупательского поведения на потребительском рынке**

**4.2. Личностные характеристики покупателя**

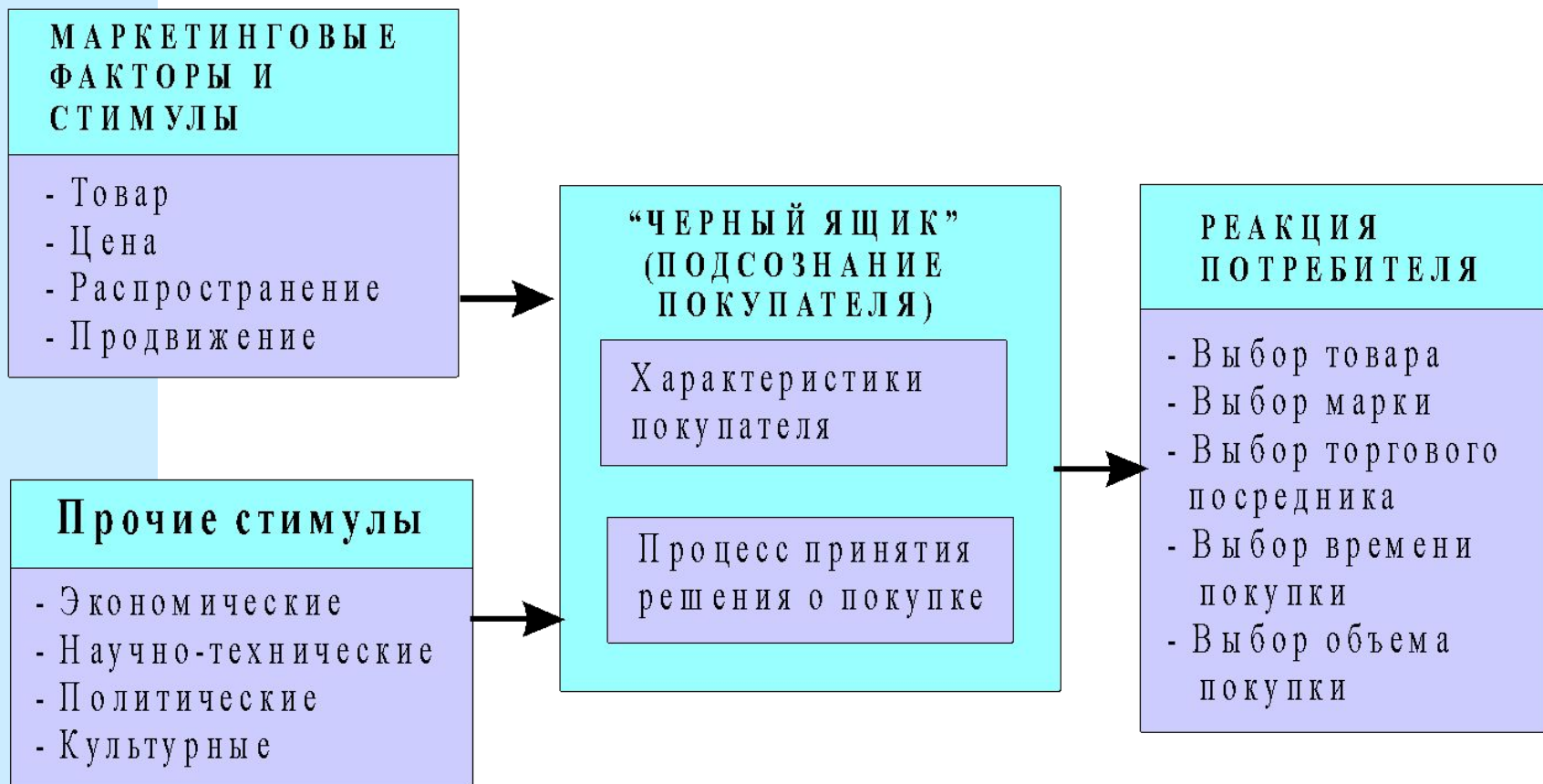
**4.3. Процесс принятия решения о покупке**

**4.4. Оценка отношения потребителей с помощью многофакторных моделей**

# **4.1. Модель покупательского поведения на потребительском рынке**



# МОДЕЛЬ «ЧЕРНОГО ЯЩИКА» ПОКУПАТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ



# СОДЕРЖАНИЕ МОДЕЛИ ПОКУПАТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ

Покупательское поведение на потребительском рынке в качестве конечных потребителей рассматривает физических лиц или семьи, которые приобретают товары и услуги для личного потребления..

Рассмотрим основные составляющие покупательского поведения на потребительском рынке.

Согласно известной *модели «черного ящика»* маркетинговые факторы или стимулы, состоящие из 4Р, и остальные факторы, зависящие от внешней среды, окружающей покупателя, попадают в черный ящик потребителя и превращаются в совокупность наблюдаемых реакций.

Маркетологи стремятся понять, каким образом происходит превращение стимулов в реакции.

Сам ящик состоит из двух частей. **Первая часть** – это **личностные характеристики покупателя**, они влияют на то, как он воспринимает стимулирующие приемы и реагирует на них. **Вторая часть** – **сам процесс принятия решения о покупке** потребителем, который также влияет на покупательское поведение.

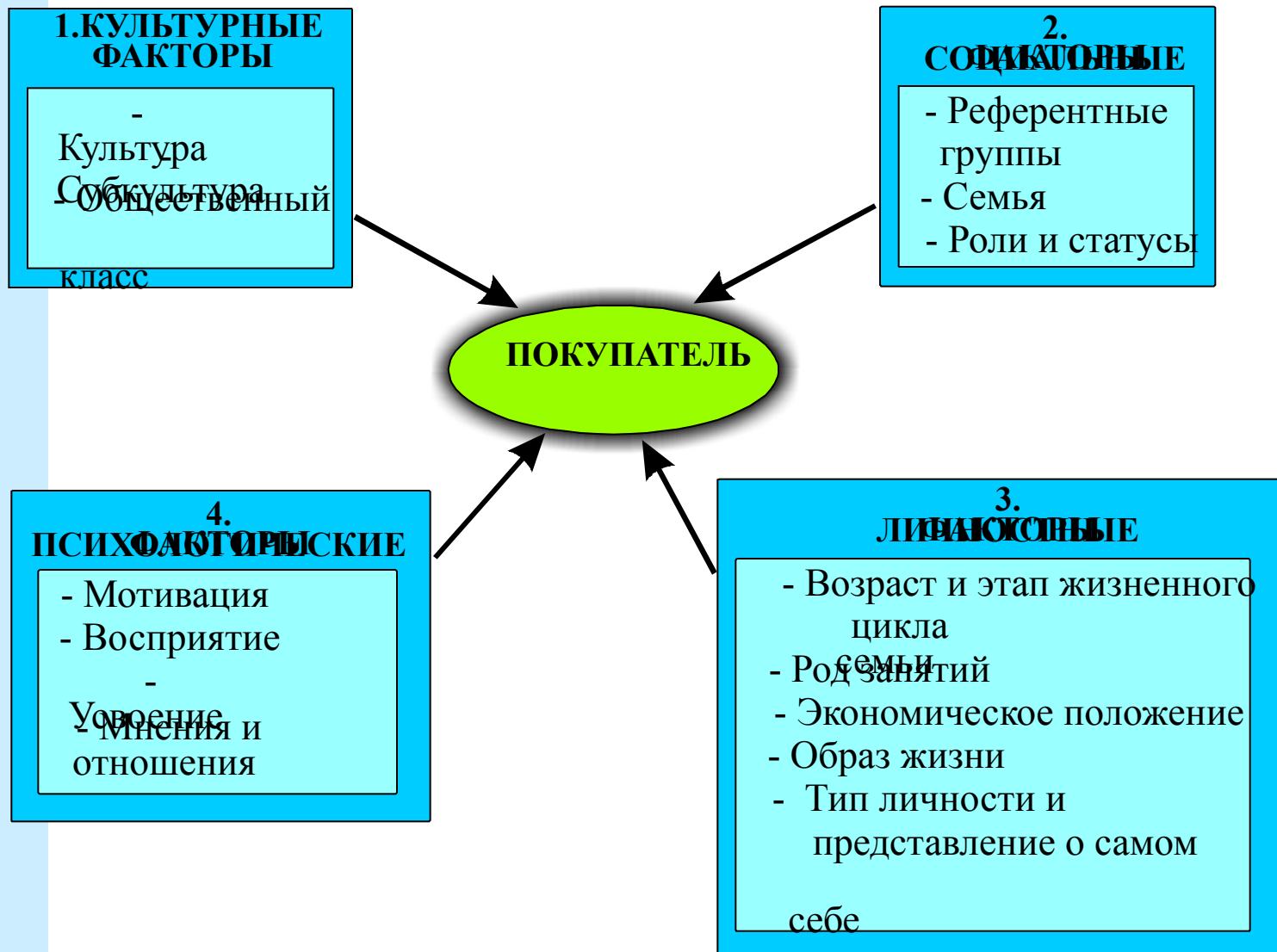
Сначала рассмотрим характеристики, влияющие на его покупательское поведение.



## **4.2. Личностные характеристики покупателя**



# ЧЕТЫРЕ ГРУППЫ ХАРАКТЕРИСТИК, ВЛИЯЮЩИХ НА ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



# 1.КУЛЬТУРНЫЕ ФАКТОРЫ

**Культура** — это комплекс, включающий знание, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и любые другие способности и привычки, приобретаемые человеком как членом общества.

**Субкультура** - культура достаточно широкой группы людей, входящей в более емкую социальную группу, отличающаяся от культуры этой большей группы.

**Общественные или социальные классы (social classes)** – относительно постоянные и однородные подразделения внутри общества, в которых индивидуумы обладают одинаковыми интересами, ценностями, поведением и ведут одинаковый образ жизни.

# 2.СОЦИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ

**Референтная группа** — это группа, чья предполагаемая позиция и ценности используются индивидуумом как основа для текущего поведения (пример для подражания).

**Семья** — наиболее очевидный пример сильно влияющей первичной референтной группы.

**Роль** заключается в деятельности личности, ожидаемой и выполняемой в отношении окружающих людей.

**Статус** сопровождает каждую роль человека и определяет степень его уважения со стороны общества





### 3. ЛИЧНОСТНЫЕ ФАКТОРЫ

**Возраст** определяет предпочтения и вкусы потребителя, а значит, оказывает влияние на выбор товаров и услуг. Фирма может специализироваться на производстве товаров, нужных конкретной профессиональной группе.

**Этап жизненного цикла семьи** – это стадии, через которые проходит семья в своем развитии.

**Род занятий** – это профессиональная деятельность, определяющая выбор товаров и услуг.

**Экономическое положение** включает личный доход, тенденции перемен в сфере личных доходов, сбережения.

**Образ (стиль) жизни** или lifestyle – понятие, характеризующее особенности повседневной жизни людей и выражающееся в их деятельности, интересах и взглядах; это устоявшиеся нормы бытия человека в мире, находящие свое выражение в его деятельности, интересах и убеждениях; продукт системы ценностей индивидуума, его отношений и активности, а также его манеры потребления.

**Тип личности** или personality – это уникальная совокупность психологических характеристик, которыми определяются стойкие и повторяющиеся реакции человека на факторы (воздействие) окружающей среды. *Типы темперамента* (Клавдий Гален): холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик, экстраверт, интроверт. Четыре типа нервной системы (И.П.Павлова).

**Самовосприятие** – это представление человека о себе.



# ОБРАЗЫ ИЛИ СТИЛИ ЖИЗНИ

По результатам массовых опросов строятся стереотипы поведения людей, придерживающихся различных стилей жизни.

Наиболее распространенными подходами к исследованию стиля жизни являются *модели VALS-1, VALS-2 и LOV*.

*Модель VALS-1* (от **VA**lues and **LI**fe **S**tyles - ценности и жизненные стили) предложена Стэнфордским исследовательским институтом (SRI-Stanford Research Institute) в 1978 г. и содержала 9 сегментов:

**Группа 1. Ведомые нуждой** – 11 %.

Выживающие – 4 %

Поддерживающее свое существование – 7 %

**Группа 2. Направляемые из вне** – 67 %.

Принадлежащие к определенному классу - 35 %

Подражатели – 9 %

Достигшие успеха – 23 %

**Группа 3. Внутренне направляемые** – 22 %

Самоориентированные – 5 %

Эмпирики – 7 %

Социально мыслящие – 8 %

Целостные 2 %



# ОБРАЗЫ ИЛИ СТИЛИ ЖИЗНИ

В 1989 г. была разработана новая система **VALS -2**, согласно которой, психографические группы размещены в виде прямоугольника: по вертикали они располагаются в зависимости от имеющихся ресурсов (доход, образование, уверенность в себе, здоровье, интеллект и т.д.), а по горизонтали в соответствии с собственными ориентирами (на принципы, статус, действие).

Альтернативой VALS явилась программа **LOV** (Перечень ценностей), созданная на теоретической базе работ Н.Фэзера, А.Маслоу и М.Рокича.

## 1. Описи культурных ценностей:

- 1) самореализация;
- 2) возбуждение (эмоциональный подъем, активация);
- 3) чувство достижения;
- 4) самоуважение;
- 5) чувство принадлежности;
- 6) уважение другими людьми;
- 7) безопасность;
- 8) веселье и удовольствие;
- 9) теплые отношения с другими.



# ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТА РИМСКОГО ВРАЧА КЛАВДИЯ ГАЛЕНА

Темперамент обусловлен типом нервной системы и отражает преимущественно врожденные характеристики поведения. Самая ранняя из наиболее известных типологий темперамента была разработана во II веке до н.э. римским врачом **Клавдием Галеном**.

**Сангвник** стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро отзывается на окружающие события, общителен. Он увлекается всем, что ему приятно. В основе его поведения — стремление к наслаждению. Эмоции сангвника (в основном положительные) быстро возникают и недолго продолжаются. Неудачи им переживаются сравнительно легко. Сангвник доверчив, легковверен, непостоянен.

**Холерик** склонен к резким сменам настроения, энергичен, стремителен, порывист, быстро воспламеняется, подвержен эмоциональным срывам, бывает агрессивен. Мало размышляет и решительно действует.

**Флегматик** хладнокровен, медлителен, спокоен, не сразу поддается чувствам, обычно отличается постоянством. Он не склонен к принятию скоропалительных решений, свои страдания переносит терпеливо, спокойно реагирует на переживания других, жалуется редко, с трудом переключается с одного вида деятельности на другой и плохо приспосабливается к новой обстановке.

**Меланхолик** склонен к депрессии, печали, подавленности. Внешне он слабо выражает свои чувства и нередко воспринимает отношение к себе окружающих как пренебрежение, недооценку. Страдает глубоко, утешается с большим трудом. При неблагоприятных условиях у меланхолика может развиваться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчужденность.



# ТИПЫ НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ И.П. ПАВЛОВА

И.П. Павлов выделил четыре **типа нервной системы**:

Человек с **первым типом нервной системы** (сильный, уравновешенный, подвижный). У него оптимально сбалансированы волевые и коммуникативные свойства.

Человек со **вторым типом нервной системы** (сильный, неуравновешенный) характеризуется высокой работоспособностью, быстрой реакцией. Вместе с тем он неуравновешен, вспыльчив, раздражителен, агрессивен, нетерпелив и несдержан.

Человек с **третьим типом нервной системы** (сильный, уравновешенный, инертный) отличается высокой работоспособностью и внутренней стабильностью. Он с трудом адаптируется к новым ситуациям, не способен отказаться от выработанных стереотипов и приобретенных навыков. Эмоции проявляет замедленно и слабо.

Человек с **четвертым типом нервной системы** (слабый) характеризуется быстрым падением работоспособности, потребностью в более длительном отдыхе. На трудности реагирует с излишней эмоциональностью. Не умеет переносить длительные или интенсивные нагрузки.

**Свойства нервной системы определяют давно описанные темпераменты:**

САНГВИНИК (нервная система I типа) — Экстраверт.

ХОЛЕРИК (нервная система II типа) — Экстраверт.

ФЛЕГМАТИК (нервная система III типа) — Интроверт.

МЕЛАНХОЛИК (нервная система IV типа) — Интроверт.



## 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ

**Мотивация** - это невидимая, неявная внутренняя сила (движущая сила в поведении человека), стимулирующая и побуждающая поведенческую реакцию и обеспечивающая специфическое направление для этой реакции.

**Мотив** (или побуждение) – это потребность, достигшая такого уровня интенсивности, что побуждает человека совершить действия, направленные на ее удовлетворение. Мотивы не всегда осознаются человеком.

**Восприятие** заключается в процессе отбора, организации и интерпретации человеком сигналов, поступающих от органов чувств, в виде осмысленной картины мира.

**Усвоение** – изменения в поведении индивида в результате накопления жизненного опыта.

**Мнение** – представление индивида о чем-либо, или сохранившееся в памяти человека соображение по поводу чего-либо.

**Отношение (взгляд)** - это относительно устойчивая, общая оценка (благоприятная или неблагоприятная) объекта.



# МОТИВАЦИЯ

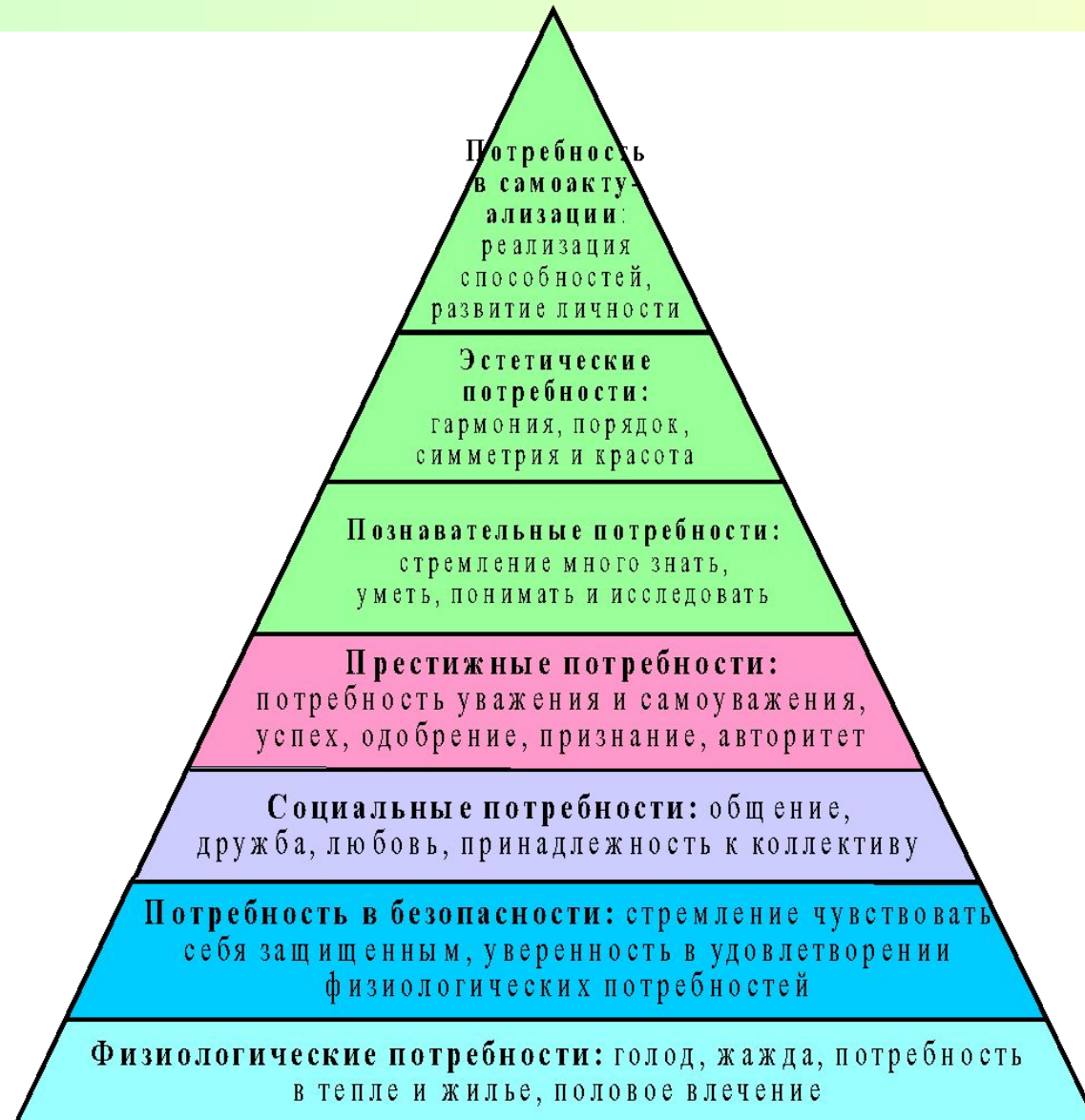
Когда потребность возникла, она продуцирует состояние побуждения или стремления (drive state). **Побуждение (мотив)** — это эмоциональное состояние, в котором индивидуум испытывает эмоциональный и психологический подъем. Такой подъем может быть измерен мониторингом частоты сердцебиения, кровяного давления, размера зрачков. Состояние побуждения активирует вовлечение человека в целенаправленное поведение.

В разные моменты жизни человек испытывает массу потребностей, которые имеют совершенно разную природу. Одни вызваны определенным **физиологическим состоянием** организма (голод, жажда, дискомфорт). Другие носят **психогенную** природу и являются результатом психологического напряжения (потребность человека в признании, уважении или духовной близости). Большая часть потребностей не требует немедленного удовлетворения. Потребность становится **мотивом** в том случае, когда она заставляет человека действовать, а ее удовлетворение снижает психологическое напряжение.

Психологами разработано довольно много теорий человеческой мотивации, самыми популярными являются противоположные теории **Зигмунда Фрейда** и **Абрахама Маслоу**. На основе перечисленных теорий мотиваций можно сделать совершенно разные выводы относительно исследований потребителей и стратегии маркетинга.

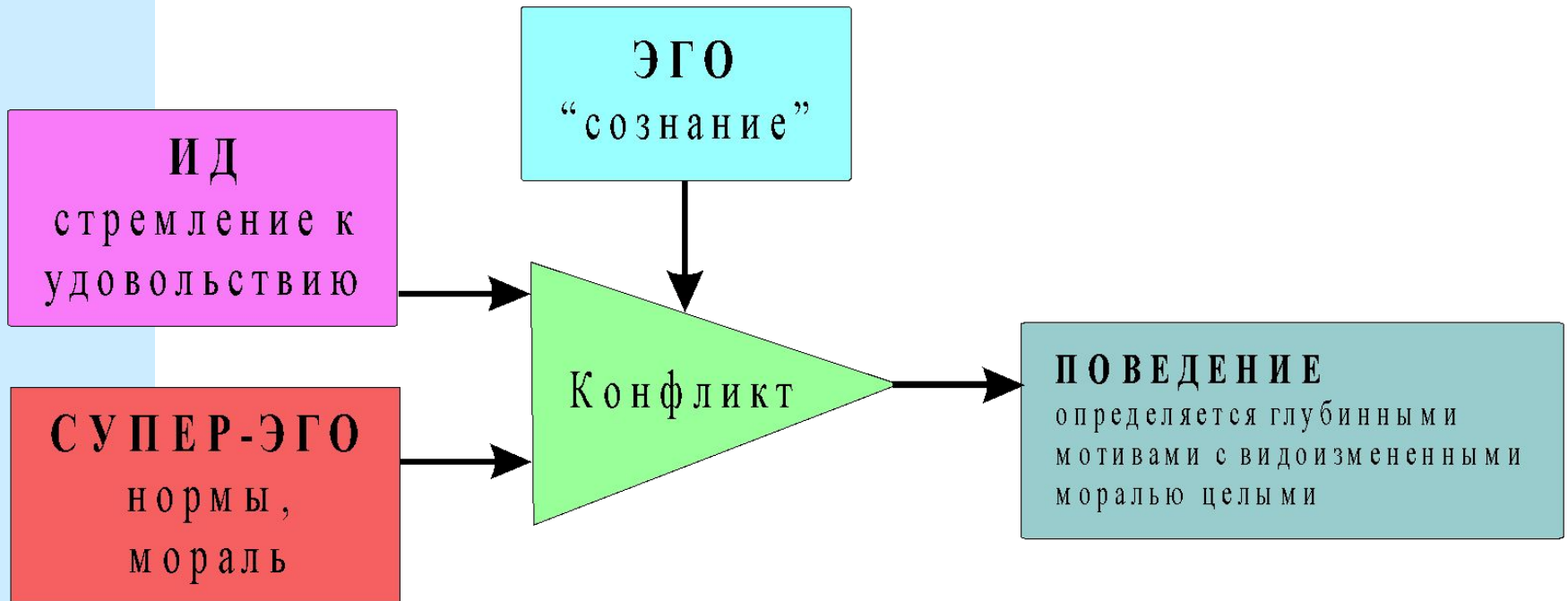


# ПИРАМИДА ПОТРЕБНОСТЕЙ А. МАСЛОУ





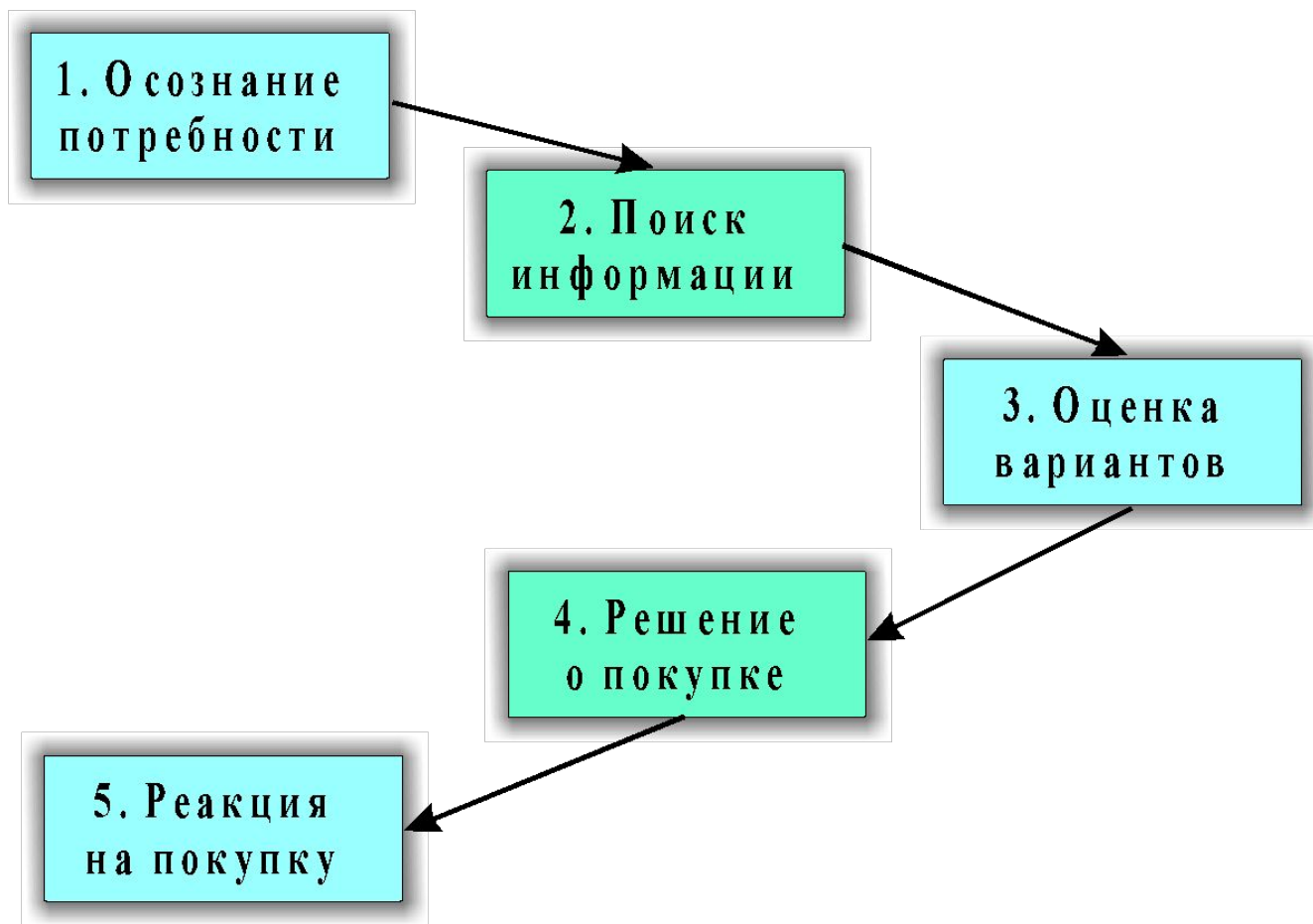
# ТЕОРИЯ МОТИВАЦИИ ПО З. ФРЕЙДУ (ПСИХОДИНАМИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ ЛИЧНОСТИ)



## 4.3. Процесс принятия решения о покупке



# ЭТАПЫ ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПОКУПКЕ



## СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ

**Осознание проблемы.** Процесс покупки начинается с осознания проблемы или нужды. Нужда может быть возбуждена внутренними раздражителями (голод, Жажда) и внешними (рекламный ролик, приятный запах выпечки).

Необходимо выявить обстоятельства, которые обычно подталкивают человека к осознанию проблемы:

- какие именно нужды возникли
- чем вызвано их возникновение
- каким образом они вывели человека на конкретный товар.

**Поиск информации.** Если побуждение сильное, а товар легкодоступен, потребитель скорее всего совершит покупку. Если нет, то нужда отложится в памяти. При этом потребитель может: **прекратить поиски информации; поискать еще немного; заняться активными поисками.**

В поисках информации потребитель может обратиться к следующим источникам:

- личные источники (семья, друзья, соседи);
- коммерческие источники (реклама, продавцы, упаковка, выставки);
- общедоступные источники (СМИ);
- источники эмпирического опыта (осознание, изучение).



## СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ

**Оценка вариантов.** Потребитель использует информацию для того, чтобы составить для себя комплект марок, из которого производится окончательный выбор.

**Решение о покупке.** Конечным элементом процесса предпокупочной оценки вариантов является правило решения. При покупке товаров постоянного спроса решение принимается или на основании привычки или в результате влияния других людей.

**Реакция на покупку.** Купив товар, потребитель может быть удовлетворен, либо не удовлетворен им.

Удовлетворение или неудовлетворение отразятся на дальнейшем поведении покупателя. В первом случае, он, вероятно, еще купит товар, во втором случае клиент может: вернуть товар, обратиться в комиссию по защите прав потребителя, рассказать о неудачной покупке своим друзьям.

Часто компания формирует у потребителя завышенные ожидания от товара, преувеличивая его достоинства с помощью недобросовестной рекламы или активных мероприятий по стимулированию сбыта и личной продажи. Однако этот прием может привести к неудовлетворенности потребителя. Опытные продавцы, рассчитывающие на долговременные контакты, слегка занижают свойства товара, чтобы удовлетворение от покупки было выше ожидаемого.



## 4.4. Оценка отношения потребителей с помощью многофакторных моделей



# МЕТОД ИДЕАЛЬНОЙ ТОЧКИ

$$A_i = \sum_{i=1}^n W_i \cdot |I_i - X_i|,$$

где  $A_i$  – отношение к марке,

$W_i$  – значимость атрибута  $i$  (характеристики),

$I_i$  – «идеальное» значение атрибута  $i$  (характеристики)

$X_i$  – мнение о фактической величине атрибута  $i$  (характеристики),

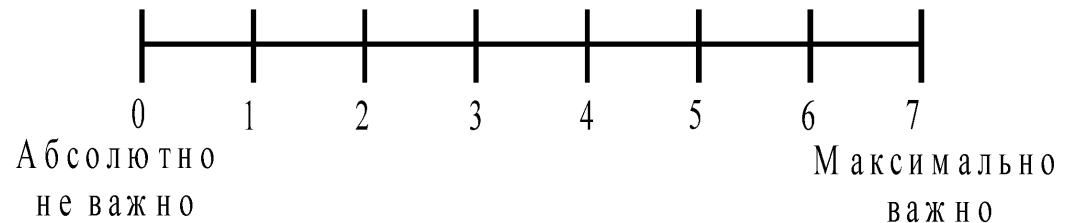
$n$  – число значимых атрибутов (характеристик)



# РАСЧЕТ ОТНОШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Атрибут	Идеальное и фактическое значение
1. Вкус (острый - безвкусный)	 <p>A horizontal scale from 1 to 7. A red dot labeled <math>I_i</math> is at position 2. A blue dot labeled <math>X_i</math> is at position 3.</p>
2. Калорийность (высокая - низкая)	 <p>A horizontal scale from 1 to 7. A blue dot labeled <math>X_i</math> is at position 4. A red dot labeled <math>I_i</math> is at position 5.</p>
.....	.....

**Значимость  
каждого  
атрибута**





Спасибо  
за  
ВНИМАНИЕ

