

КРАТКОСРОЧНАЯ И ДОЛГОСРОЧНАЯ ПАМЯТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**Выполнила: студентка гр. ОБ-080210-32
Петрова О.А.**

ОБРАБОТКА ИНФОРМАЦИИ И ВОСПРИЯТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- **Восприятие** – это деятельность, связывающая индивидуального потребителя с группой, ситуацией и влиянием маркетинговой среды.
- **Обработка информации** – это процесс получения стимулов, их обработка, хранение и использование.
- Процесс обработки информации для принятия потребительского решения включает **четыре этапа**:
 - экспозиция
 - внимание
 - интерпретация
 - память
- Первые три этапа вместе составляют процесс восприятия.



Факторы, определяющие внимание, можно разделить на три группы:

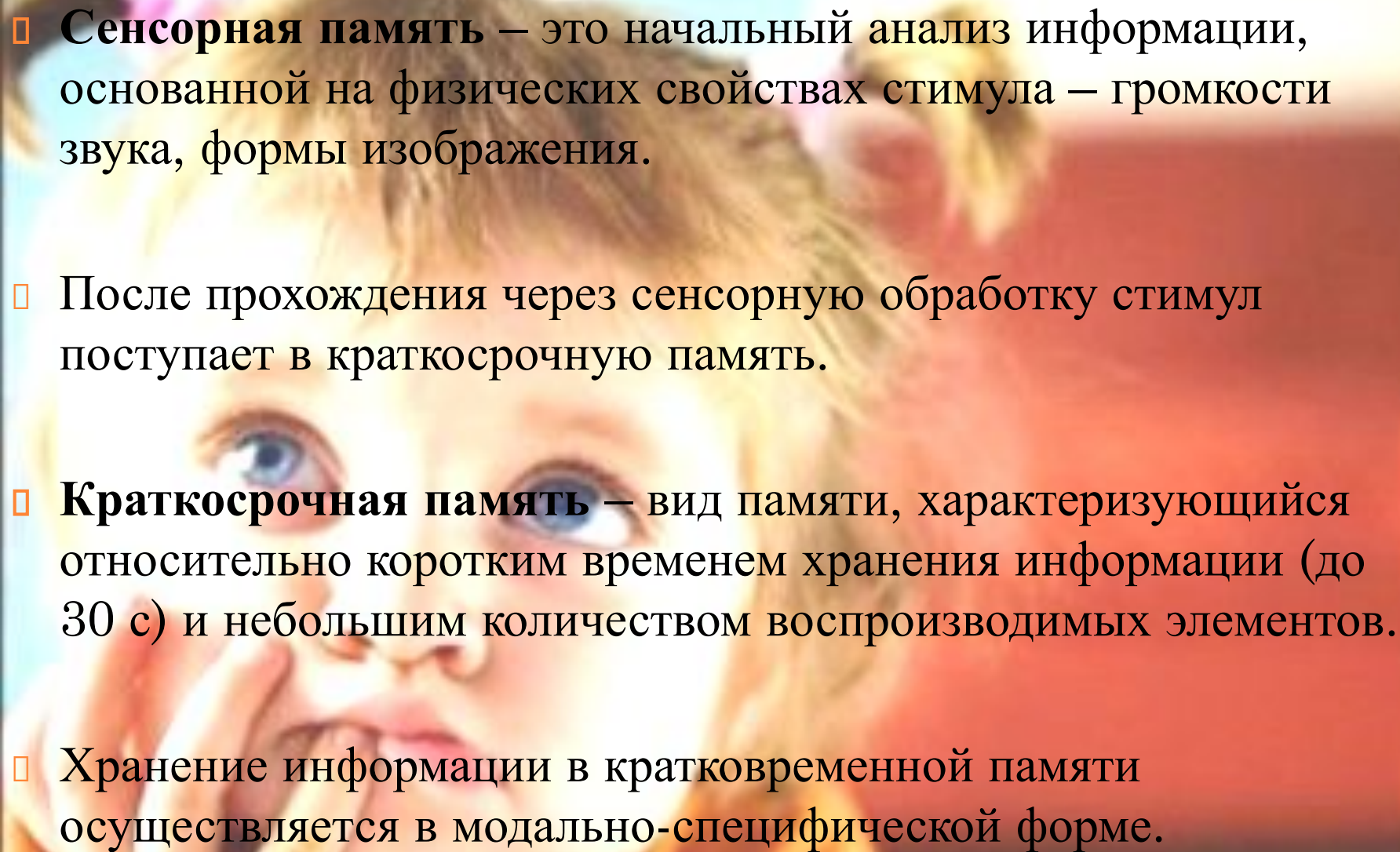
- **Стимульные** - это характеристики самих стимулов.
 - Размер и интенсивность
 - Цвет и движение
 - Позиция
 - Изоляция
 - Сжатые сообщения
 - Количество информации
 - Новизна
 - Представитель (оратор)
 - Привычные стимулы
- **Индивидуальные** - это характеристики потребителя, определяющие его внимание к сообщению.
 - Интерес или потребность
 - Отношения
 - Уровень адаптации
- **Ситуационные** - это стимулы, которые определяются средой



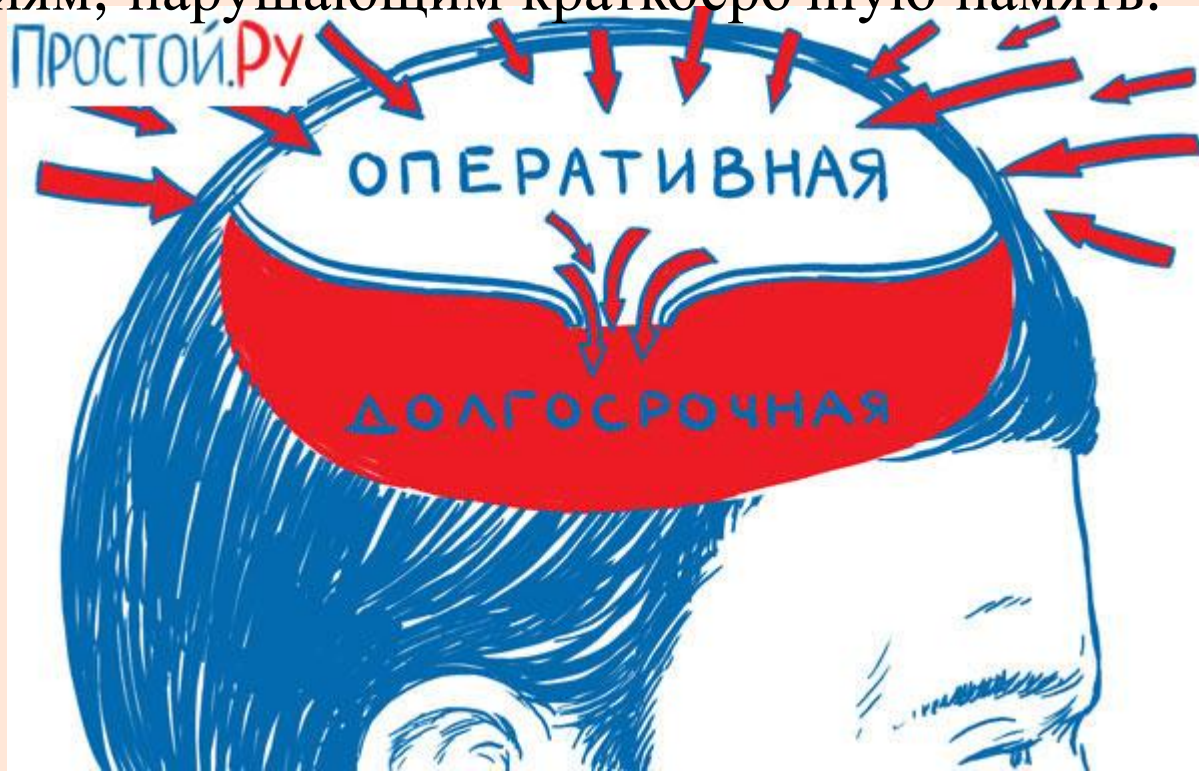
ПАМЯТЬ В ВОСПРИЯТИИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИНФОРМАЦИИ

- Память имеет компонент долгосрочного и краткосрочного хранения информации.
- **Краткосрочная память** – это часть всей памяти, которая активирована или используется в данный момент потребителем. А в принятии решения о покупке потребитель использует **долгосрочную память**.
- Память делится на три компонента:
 1. сенсорную;
 2. краткосрочную;
 3. долгосрочную



- 
- **Сенсорная память** – это начальный анализ информации, основанной на физических свойствах стимула – громкости звука, формы изображения.
 - После прохождения через сенсорную обработку стимул поступает в краткосрочную память.
 - **Краткосрочная память** – вид памяти, характеризующийся относительно коротким временем хранения информации (до 30 с) и небольшим количеством воспроизводимых элементов.
 - Хранение информации в кратковременной памяти осуществляется в модально-специфической форме.

- Работа долгосрочной памяти похожа на работу жёсткого диска компьютера, а работа краткосрочной памяти – на работу оперативной памяти.
- Краткосрочная память одновременно может обрабатывать около 5 – 9 (в среднем – 7) задач.
- Долгосрочная память сохраняет информацию в голове в течение более длительного периода, она устойчива к воздействиям, нарушающим краткосрочную память.



- Повторение является ключом к развитию долгосрочной памяти. Если мы будем повторять то, что запомнили, до того, как забудем, информация из сенсорной и краткосрочной памяти будет перемещаться в долгосрочную. Однако как только прекращается процесс повторения, начинается забывание выученного. На этом строится процесс многократного повторения в рекламе.

