

# **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:

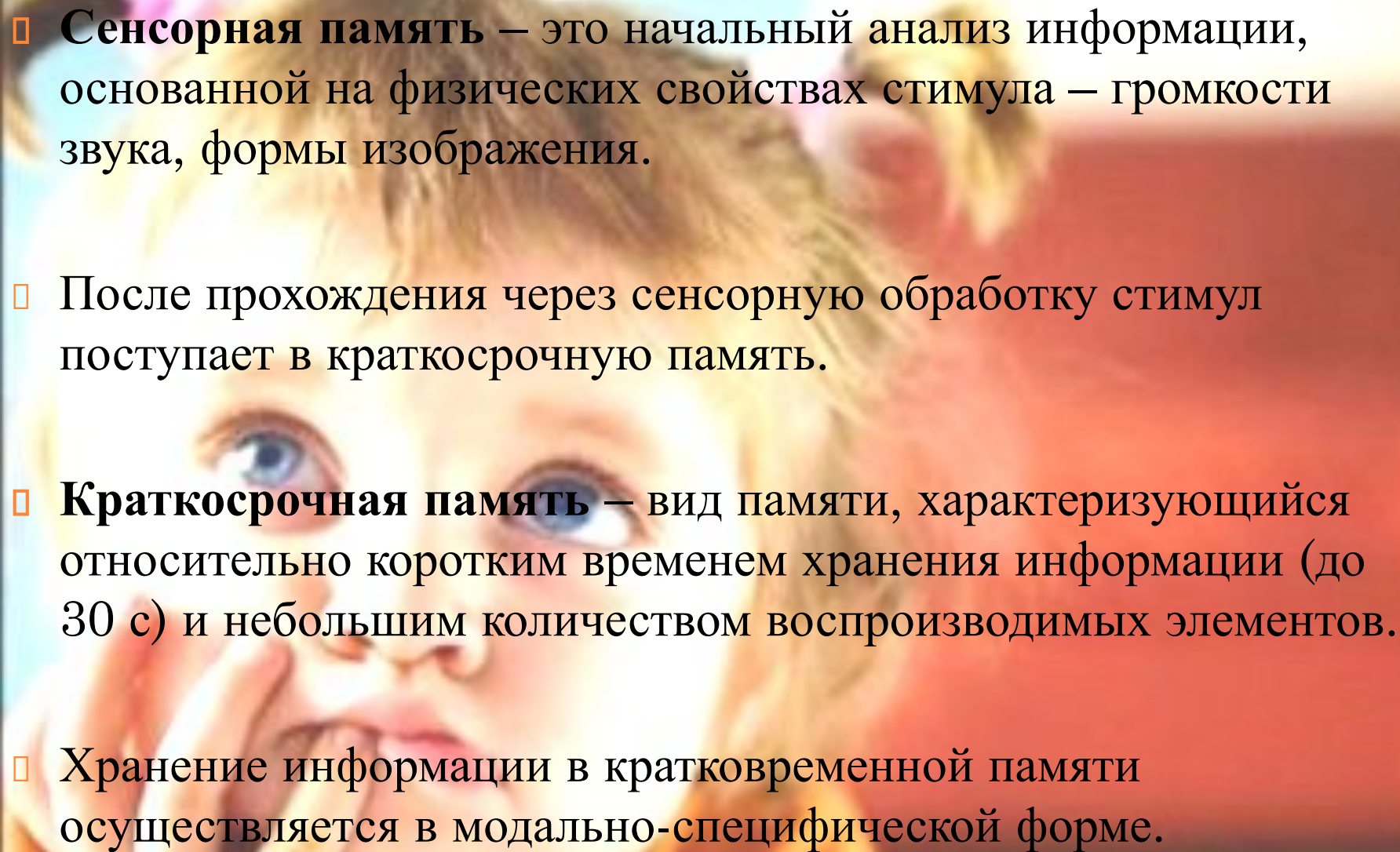
- **Стимульные** - это характеристики самих стимулов.
  - Размер и интенсивность
  - Цвет и движение
  - Позиция
  - Изоляция
  - Сжатые сообщения
  - Количество информации
  - Новизна
  - Представитель (оратор)
  - Привычные стимулы
- **Индивидуальные** - это характеристики потребителя, определяющие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



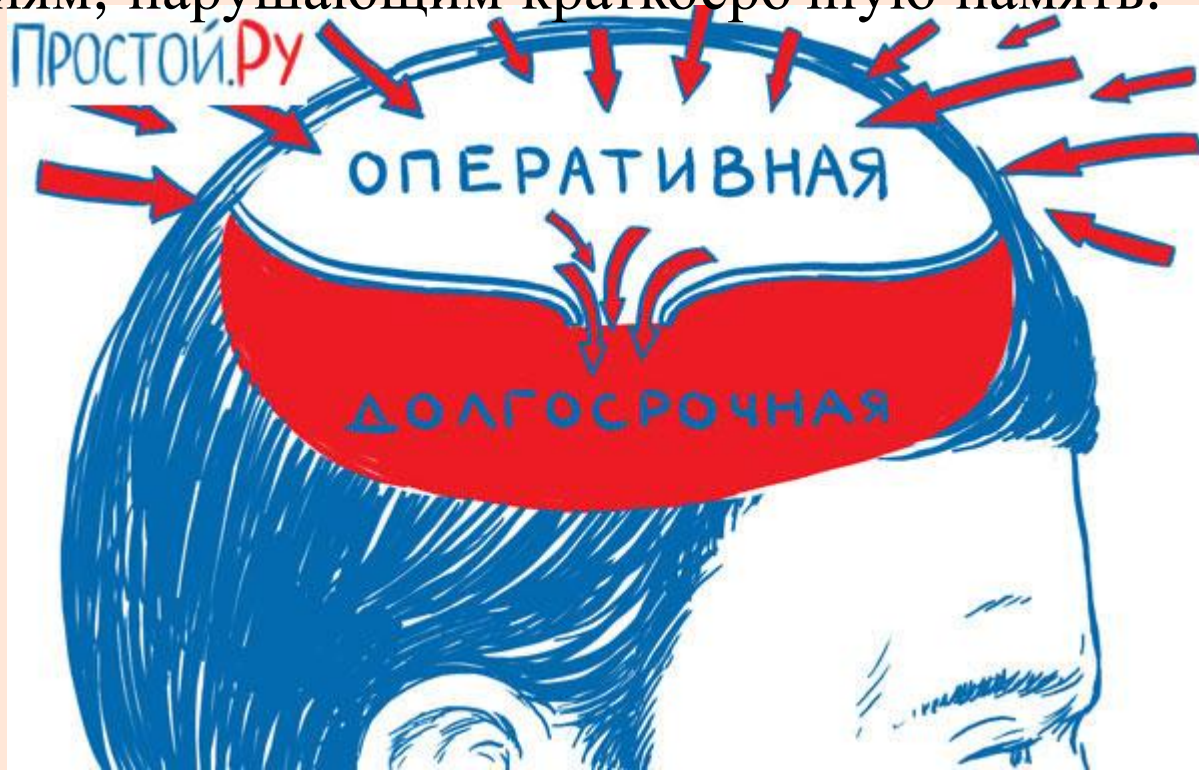
# ПАМЯТЬ В ВОСПРИЯТИИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ИНФОРМАЦИИ

- 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.

