

DOINA GURIȚĂ

COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI



TIPO MOLDOVA

DOINA GURIȚĂ

COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI

TPO MOLDOVA

CUPRINSUL PE SCURT

Capitolul 1 COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI ȘI MANAGEMENTUL MARKETINGULUI.....	5
Capitolul 2 COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI – DOMENIU SPECILIZAT AL MARKETINGULUI	23
Capitolul 3 NEVOI ȘI MOTIVAȚII	37
Capitolul 4 PERCEPȚIILE CONSUMATORULUI	75
Capitolul 5 APLICAȚII ALE PERCEPȚIEI ÎN MARKETING.	105
Capitolul 6 MEMORIA CONSUMATORULUI	133
Capitolul 7 ÎNVĂȚAREA	143
Capitolul 8 ÎNVĂȚAREA SCHIMBĂRII.	171
Capitolul 9 ATITUDINILE CONSUMATORULUI	181
Capitolul 10 CARACTERISTICILE PERSONALE ALE CONSUATORULUI	205
Capitolul 11 PERSONALITATE ȘI IMAGINE DE SINE.	217
Capitolul 12 MĂSURAREA ATITUDINILOR: SCALAREA	225
BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ	243

Întrebările brute ale unui chestionar aplicat consumatorilor

1. Cum vă rezolvați acum problema X?
2. Ce produse utilizați în acest scop?
3. Ce mărci anume?
4. Descrieți produsele/mărcile utilizate.
5. Dacă ați avea de ales, asupra cărui produs (cărei mărci) s-ar opri acum decizia dumneavoastră de cumpărare?
6. Motivați-vă decizia.
7. Dacă ați avea de ales, ce produse/mărci ați evita?
8. Motivați-vă decizia.
9. Enumerați, într-o ordine întâmplătoare, criteriile de alegere utilizate.
10. Ordonăți și ierarhizați criteriile în funcție de importanța (greutatea) lor relativă în decizie.
11. Cum cotați produsele curent concurente pentru fiecare criteriu de decizie?
12. Care sunt motivele pentru care ați plasat produsul/marca Y pe primul loc în această ierarhizare?
13. Care sunt motivele pentru care ați plasat produsul/marca Z pe ultimul loc în această ierarhizare?
14. Ce vă place în mod deosebit la produsele din setul de alegere curent ?
15. Ce vă displace în mod deosebit la produsele din setul de alegere curent?
16. Ce ați aștepta în mod deosebit de la un produs nou din această categorie?
17. Care dintre aceste cerințe sunt esențiale și care de dorit, dar nu obligatorii?
18. Ce alegeri sunteți pregătit să faceți în decizia de cumpărare (între diferitele niveluri de performanță, între trăsăturile produsului, între trăsături și preț, performanțe și preț etc.)?

19. Cum utilizați concret produsul?
20. Care este sistemul (mediul) de utilizare în cadrul căruia folosiți produsul?
21. Cât de adaptat este produsul acestui sistem?
22. Care este, din experiența dumneavoastră, costul total al utilizării produsului de-a lungul întregului ciclu de viață?
23. Cum apreciați costul total ex-post față de cel anticipat la achiziție?