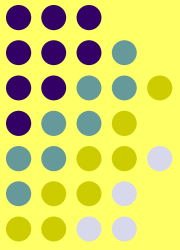


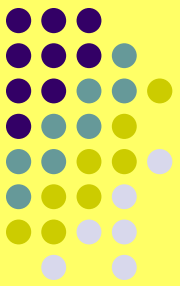
# Kupní a spotřební chování zákazníků a spotřebitelů a EU



# Faktory ovlivňující kupní chování

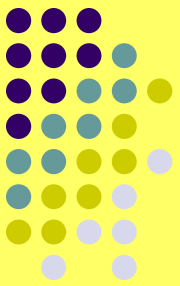


# Vlivy působící na rozhodování zákazníků 7 „O“ (7 otázek)



1. Kdo jsou zákazníci – Occupants
2. Co na trhu vyhledávají – Objects
3. Proč, za jakým účelem – Objectives
4. Kdo všechno se podílí na tomto procesu – Organizations
5. Jak probíhají transakce a operace na trhu – Operations
6. Kdy, při jaké příležitosti (stimuly) – Occasions
7. Kde je odbytiště, kde se nakupuje – Outlets

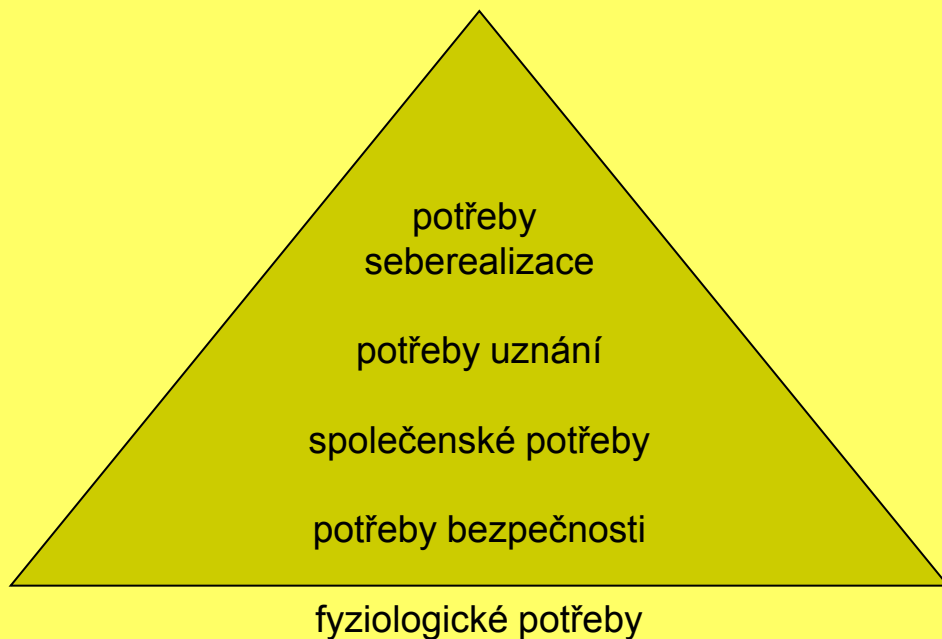
# Kupní a spotřební chování



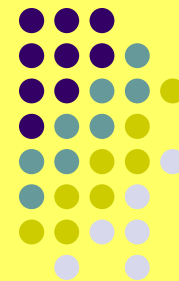
- Základní směry, jak vysvětlit kupní a spotřební chování:
  1. **na základě ekonomické racionality** – kupující/spotřebitel je zcela racionálně uvažující jednotka, chová se dle principů ekonomické výhodnosti,
  2. **spotřební chování jako důsledek psychických procesů** – sleduje se psychické podmínění chování – např. jak jsou vnímány vnější podněty, jak se projevují hlouběji ukryté motivy apod.,
  3. **na základě vlivů sociálního prostředí** – např. působení módy,
  4. **zapojení modelu „Podnět – Odezva“** – chování lze vysvětlit podle toho, jak kupující/spotřebitel reaguje na působící stimuly.

# MOTIVACE

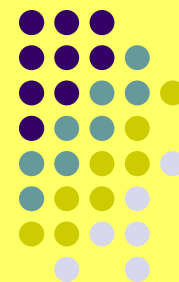
- hierarchie potřeb → poptávka (Maslow)



- EVROPSKÁ RODINA:**
- ❖ tradiční rodina
  - ❖ Jednočlenná domácnost
  - ❖ Vícečlenná domácnost
  - ❖ Nesezdané spolužití
  - ❖ Osamělá rodina
  - ❖ Reorganizovaná rodina



# Kupní chování a kupní rozhodování

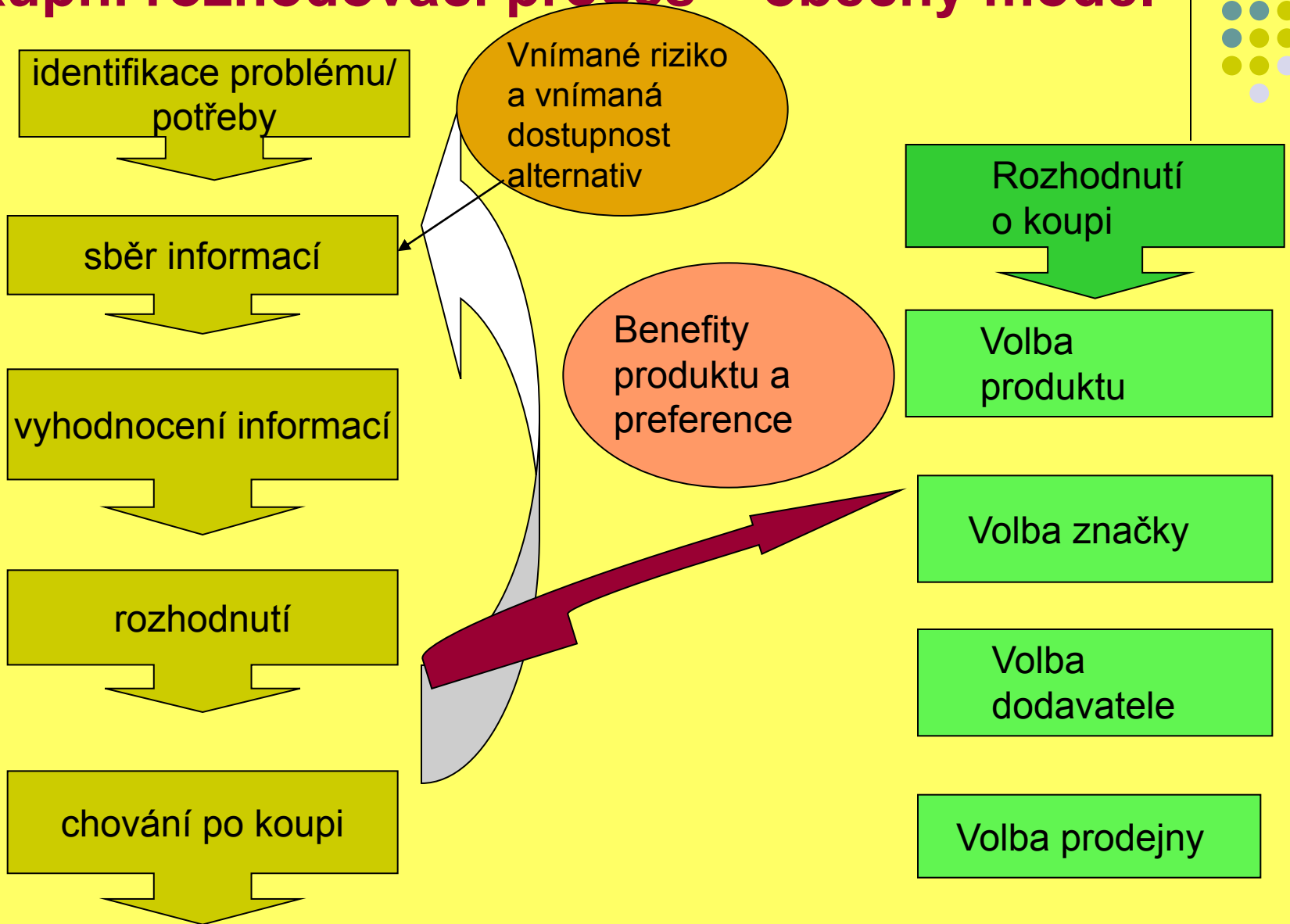
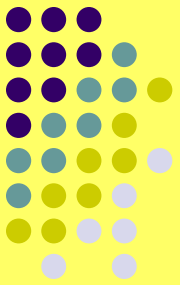


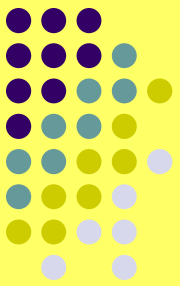
- **kupní role** (iniciátor, ovlivňovatel, rozhodovatel, kupující, uživatel)
- **instituce** (odborníky, církev, stát, škola, zaměstnavatelé...)

## FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ NÁKUPNÍ A PONÁKUPNÍ AKTIVITY:

- a) předcházející situace: situační faktory, zvyky, čas, nálada, kupní orientace
  - b) kupní prostředí: zážitek- dojmy, stimulování v místě prodeje, prodejní interakce
  - c) ponákupní procesy: spokojenost zákazníka, nakládání s produktem
- **KDE, KDO, S KÝM, KDY, CO, S ČÍM, PROČ, JAK???**

# Kupní rozhodovací proces – obecný model





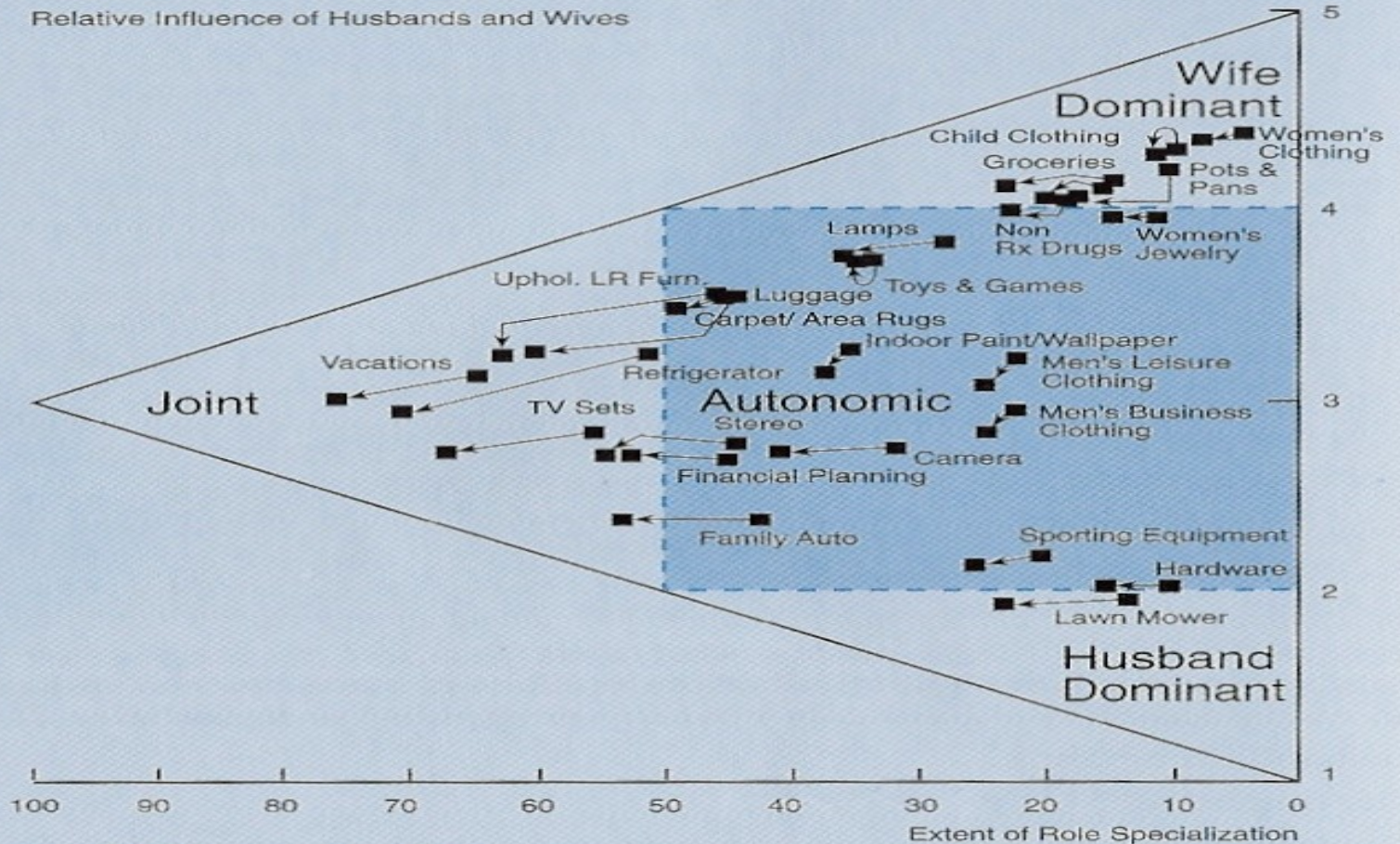
## aspekty kupního chování – vliv kultury:

- vnímání (tvar, vůně, barvy, prostor, zvuky.....)
- motivace (vlastnit, kupovat, utrácet, spotřebovávat, ukazovat, sdílet, darovat...)
- učení se – úroveň gramotnosti a „produktové vyspělosti“
- věk (kupní role a věk, kupní síla a věk, vnímání věku...)
- rodina a životní cyklus pozice v rodině
- vnímání sebe („národní hrdost“, sebevědomí, asertivita...)
- sociální třídy
- pohlaví (rozdělení práce, kupní role...)
- postoj ke změnám
- vnímání rizika (fyzické, finanční, sociální, funkční, psychologické)
- loajalita zákazníků
- kupní prostředí
- Referenční skupiny a opinion makeři (experti, celebrity...)
- vnímání kvality produktů
- reklamace – uplatňování nároků
- nespokojenost

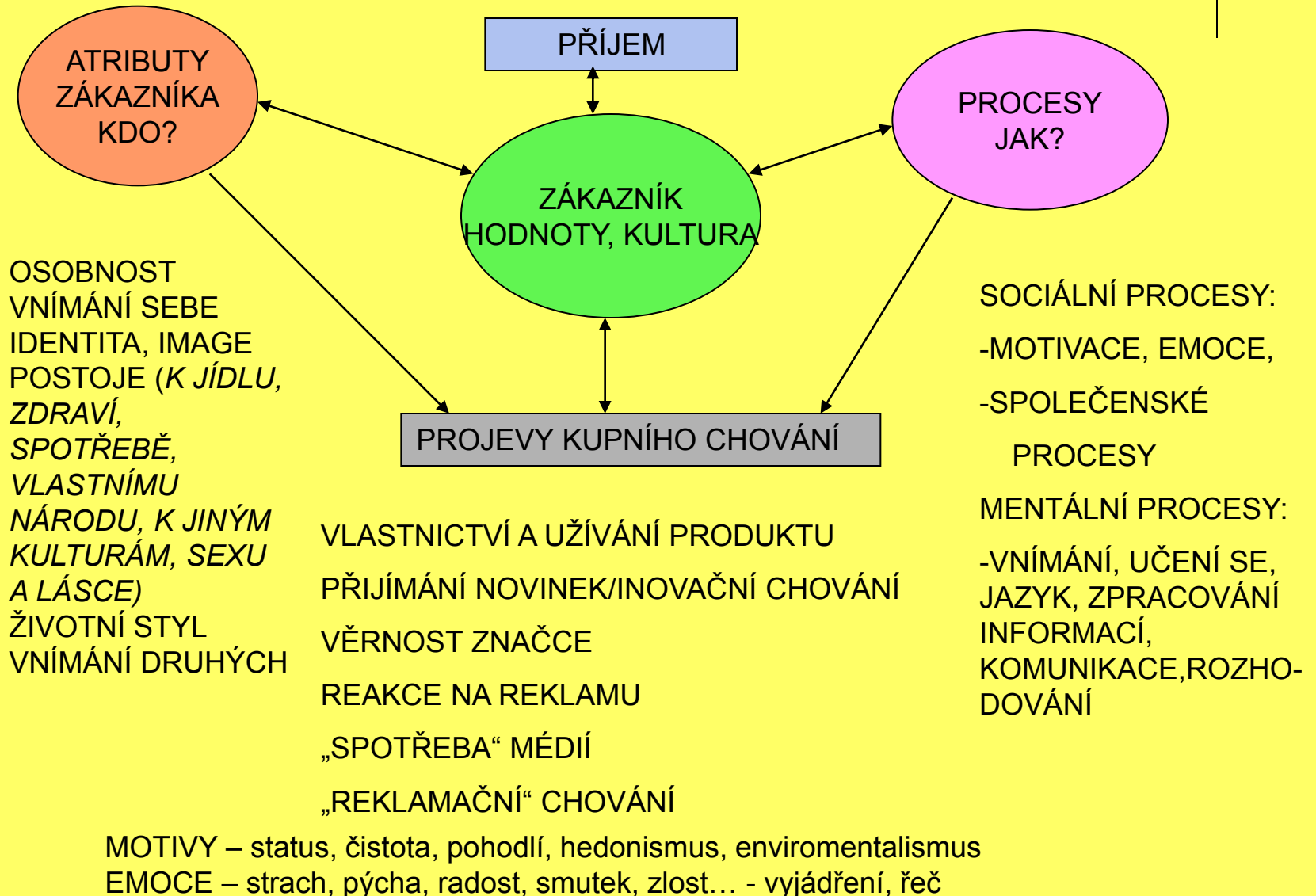
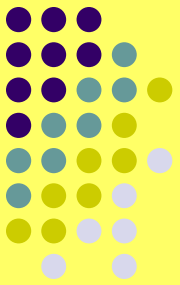


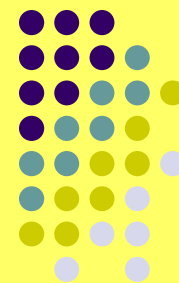


**Figure 21.3 Husband–Wife Influences in Decision Making: Movement from Information Search to Final Decision**



# MODEL INTERKULTURÁLNÍHO KUPNÍHO CHOVÁNÍ





# Odkazy pro přemýšlení:

- [http://cestovani.idnes.cz/japonsko-pro-cecha-kulturni-sok-na-druhou-aneb-proc-to-hergot-funguje-12m-igsvet.asp?c=A090225\\_121505\\_igsvet\\_tom](http://cestovani.idnes.cz/japonsko-pro-cecha-kulturni-sok-na-druhou-aneb-proc-to-hergot-funguje-12m-igsvet.asp?c=A090225_121505_igsvet_tom) Japonsko
- [http://www.seniortip.cz/?&module=article&uniqid\\_article=d899c5b037c08c8d630642ca810d1bbd](http://www.seniortip.cz/?&module=article&uniqid_article=d899c5b037c08c8d630642ca810d1bbd) Japonsko
- [http://cestovani.idnes.cz/ruska-invaze-v-cesku-po-40-letech-d38-igcechy.asp?c=A080703\\_094756\\_igcechy\\_tom](http://cestovani.idnes.cz/ruska-invaze-v-cesku-po-40-letech-d38-igcechy.asp?c=A080703_094756_igcechy_tom) Rusko
- [http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3?Action=View&ARTICLE\\_ID=420](http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3?Action=View&ARTICLE_ID=420) Loajalita
- <http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=1040813024> Rusko
- [http://sinivalkoiset.wz.cz/zvyky\\_chovani.htm](http://sinivalkoiset.wz.cz/zvyky_chovani.htm) Finsko