

Дубровин И. А. Поведение потребителей: Учебное пособие. — М.:
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. — 280 с.

В учебном пособии изложены основные вопросы курса "Поведение потребителей". Читатели познакомятся с факторами внешнего и внутреннего влияния на поведение потребителей, порядком сегментации и моделированием принятия решения о покупке. Рассмотрены вопросы восприятия потребителем товаров, консюмеризма, этики продаж, установления партнерских отношений и особенности принятия решения при выборе продуктов питания. Приведены примеры расчетов и вопросы для самопроверки.

Содержание пособия позволяет освоить подходы к управлению поведением потребителей и использовать полученные знания в практической деятельности.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Экономика" и экономическим специальностям, предпринимателей и широкого круга специалистов предприятий торговли и перерабатывающих отраслей.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

1. МАРКЕТИНГ И ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

1.1.Характер поведения потребителя

1.2.Основные категории поведения потребителей

1.3.Методы исследования поведения потребителей

2. ФАКТОРЫ ВНЕШНЕГО ВЛИЯНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ..

2.1.Роль культуры

2.2.Значение референтных групп в поведении потребителей

2.3.Роль семьи и домохозяйства

2.4.Социальный статус потребителей

2.5.Влияние конкретных ситуаций

3. ВНУТРЕННИЕ ФАКТОРЫ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

3.1.Восприятие

3.2.Осведомленность

3.3.Отношение

3.4.Содействие

3.5.Мотивация в поведении потребителя

3.6.Жизненный стиль потребителя

3.7.Психографика профиля потребителя

4. ПРОЦЕССЫ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

4.1.Обработка информации

4.2.Вовлеченность и обучение потребителя

5. МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПОКУПКЕ.

5.1.Общая модель принятия решения о покупке

5.2.Корректирующие факторы принятия решения о покупке ...

6. ОСОБЕННОСТИ ВЫБОРА ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ

6.1.Процесс выбора продовольственных товаров

6.2.Ресурсы потребителей для выбора продовольственных товаров

7. КОНСЬЮМЕРИЗМ И ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ
С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

7.1.Консьюмеризм

7.2.Партнерские отношения с потребителями

8. ПРАКТИКУМ

8.1.Тестовые задания

8.2.Задачи

ЛИТЕРАТУРА