

第四章

消费者购置决策

学习目标

- 1.了解购置决策的内容和类型。
- 2.掌握购置决策的过程及影响因素。
- 3.理解效用理论与消费者购置决策的关系。

第四章 消费者购置决策

4.1 购置决策的内容和类型

4.2 消费者购置决策的过程

4.3 效用理论与消费者购置决策

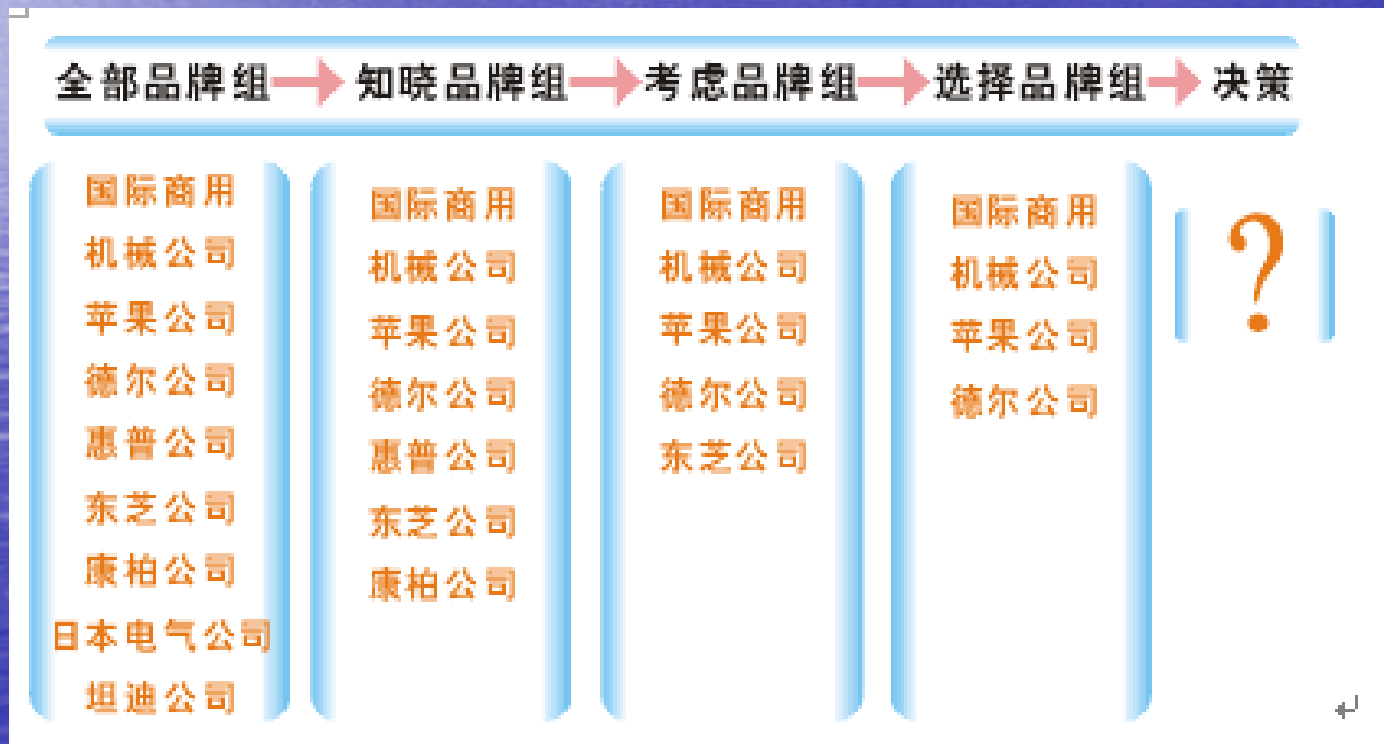
温故知新



- 1. 什么是能力？消费者的消费能力对其消费能力有何影响？
- 2. 什么是气质？通常分为几种类型？各有何特点？
- 3. 消费者购置行为气质表现有哪些类型？

案例导入:

以购置电脑为例，消费者决策过程中所涉及的相继考虑的品牌组：



案例导入:

上图说明，公司必须有战略地使它的品牌进入潜在顾客的知晓组、可供考虑组和选择组。公司应该深入研究有哪些其他的品牌留在消费者的选择组中，以便制定具有竞争吸引力的方案。另外，就消费者信息来源而言，营销人员应该对此加以识别，并评价它作为信息来源的各自重要性。同时，还应该询问消费者他们最初听到有关品牌信息时有什么感觉，以后又得到什么信息，以及各种不同信息来源的相互重要性等。这些答案将会帮助公司为目标市场准备有效的传播方案。



4.1 购置决策的内容和类型

- 4.1.1 消费者购置决策的含义
- 4.1.2 消费者购置决策的内容
- 4.1.3 消费者购置决策的类型
- 思考：请以皮鞋为例，对其购置行为变量进行分析。

4.1 购置决策的内容和类型

4.1.1 消费者购置决策的含义

消费者购置决策的过程，其实就是消费者为寻求相对自身的最大购置价值而不断行动与放弃的过程，即为满足自身的某种需求而寻求最适宜产品或效劳或解决方案的心理和行动过程。



4.1 购置决策的内容和类型

4.1.2 消费者购置决策的内容

哪些人构成了市场？（who）
他们购置什么商品？（what）
他们以什么方式购置商品（how）？
他们在什么时间购置商品？（when）
他们的购置活动有谁参与？（who）
他们在哪里购置商品？（where）
他们为什么要购置这些商品？（why）

购置者
购置对象
购置方式
购置时间
购置频率
购置地点
购置目的

4.1 购置决策的内容和类型

4.1.2 消费者购置决策的内容

购买什么	品牌？档次？质地（牛皮、猪皮.....）？类型（礼鞋、便鞋、休闲鞋、运动鞋.....）？款式？颜色？
购买目的	冬天保暖？春秋便鞋？与西服配套？防雨水？休闲？体育锻炼？保健？
购买方式	亲自购买？托人购买？转么购买？顺带购买？
购买地点	专业鞋店？百货公司？个体鞋摊？自选商场
购买时间	周末？节假日？夜晚？白天？
购买频率	每年一次？每季度一次？每月一次？不定时？需要时购买？

4.1 购置决策的内容和类型

4.1.2 消费者购置决策的内容

内容	要点	营销因素
购买什么	在购买的商品之中选择所要购买的具体商品品种和数量？	商品品牌、型号、款式、颜色、包装等产品自身因素；市场行情、价格、售前服务、售后服务等营销因素
购买目的	为什么要购买这种商品？引发购买决策的需要和动机是什么？	个人或家庭的生活、学习、工作、兴趣、爱好等各种内在需要；收入增加、商品价格变化、群众压力、上门推销、产品刺激等外在因素
购买方式	自己购买或托人购买？商店购买或邮购、电话订购或送货上门？现金购买或使用信用卡？一次性付款或分期付款？	个人购买习惯；销售商提供的购买方式的可选择性；方便程度；可靠程度、所耗时间长短
购买地点	在哪里购买自己所要买的商品？惠顾什么样规模、性质和特点的商店？	居住地点区域；交通状况；商业网点的分布；商店的信誉；服务质量；服务方式；购物环境
购买时间	具体的购买时间选择：白天或晚上？平时或周末？节假日？季节转换前后？换季大减价期间？	生活习惯；购物习惯；上下班及休息时间安排；商品本身的季节性和时令性
购买频率	多长时间购买一次？每次购买多少？	产品的寿命、使用周期；消费强度和频率；家庭结构；收入水平；产品更新换代速度

4.1 购置决策的内容和类型

4.1.3 消费者购置决策类型

- 惯常决策——是指消费者针对经常购置的低本钱的商品和效劳而采取的购置决策类型。
- 有限决策——是指消费者购置次数介于惯常决策和广泛决策之间的决策。
- 广泛决策——这种决策一般是指消费者购置贵重物品或不常购置的商品时采取的决策类型。
-
- 课堂讨论：针对各种决策类型，营销人员分别应做出何种营销

4.2 消费者购置决策的过程及影响因素

- 4.2.1 认识需求
- 4.2.2 信息收集与整理
- 4.2.3 方案的选择与评估
- 4.2.4 购置
- 4.2.5 购置后行为



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/565242322021011213>