

## ТЕМА 1. СПОЖИВАЧІ В ЕКОНОМІЧНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

- Потреби та їх усвідомлення споживачами
- Бажання споживачів
- Очікування споживачів
- Задоволеність споживачів

## ➤ Потреби та їх усвідомлення споживачами

**ПОТРЕБА** – відчуття людиною нестачі чогось необхідного, що спрямоване на його зменшення чи ліквідацію



## Ієрархія потреб А. Маслоу

## ➤ Бажання споживачів

**БАЖАННЯ** – переживання, зовнішня форма вияву потреби, яка набула специфічної конкретної форми відповідно до культурного рівня та особистості індивіда

Здійснення цієї дії є задоволенням бажання.

**Розвиток** бажання визначається:

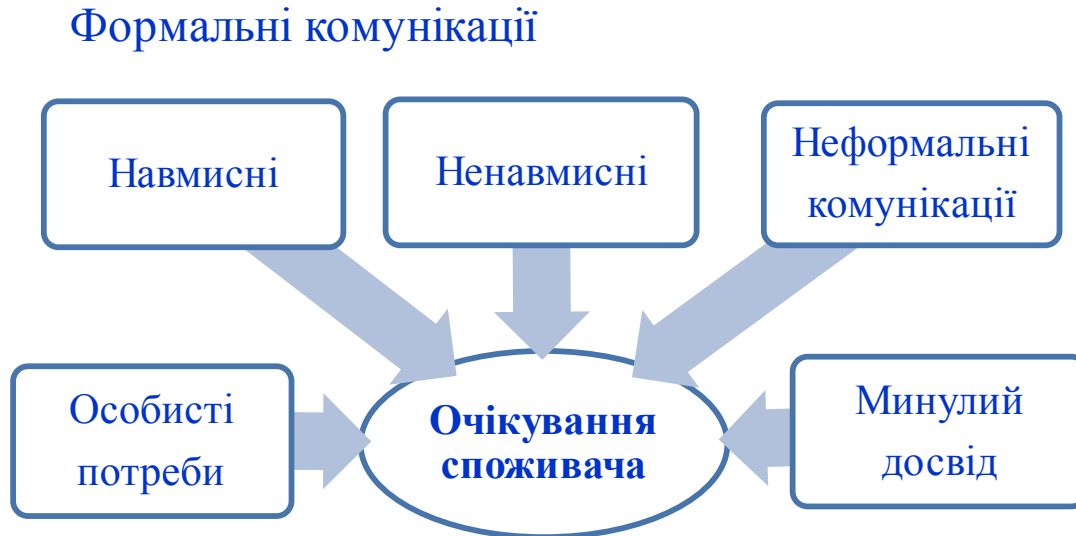
- предметом бажання
- способами і умовами його задоволення
- стійкістю бажання
- тривалістю бажання
- силою бажання.

*Бажання характеризує уявлення щодо певного ідеального товару, що якнайкраще задовольнить потребу, споживача і матиме найбільшу цінність для нього*

## ➤ Очікування споживачів

**ОЧІКУВАННЯ** – бажаний рівень процесу задоволення потреби

- адаптивні очікування - формуються відносно сучасного часу з урахуванням помилок минулого
- раціональні очікування - формуються щодо майбутніх подій на основі інформації відносно сучасного стану економіки



## ➤ Очікування споживачів

### *Явні обіцянки компанії*

- повинні бути реалістичними, конкретними й точними;
- відображати дійсний рівень характеристик у випадку параметрів, що можуть бути об'єктивно виміряними
- для характеристик, вимір яких є суб'єктивним, наприклад, професіоналізм персоналу, має встановлюватися рівень параметрів на фактично досягнутому значенні, а не на його ідеалізованому баченні;
- не бути наслідком цінових і рекламних війн компанії, оскільки такі обіцянки, як правило, не можуть бути виконаними;
- бути оформлені у вигляді гарантій компанії споживачеві

## ➤ Очікування споживачів

### **Неявні обіцянки**

формують очікування споживача через його підсвідомість,  
використовують стійкі асоціативні зв'язки з:

*торговими марками,*

*брендами,*

*країнами походження товару*

## ➤ **Задоволеність споживачів**

**Задоволеність споживачів** – це сприйняття споживачами ступені виконання їх вимог до продукції або послуг

*ISO 9004-2000*

### *Складові задоволеності*

- якість ключових вигід;
- якість взаємодії з компанією в процесі продажів;
- сприйняття цінності товару або послуги

## ➤ Задоволеність споживачів

### Вимірювання

#### Коефіцієнт задоволеності

$$K_{\text{зад}} = N_{\text{зад}} / N_{\text{заг}}$$

$N_{\text{зад}}$  – кількість задоволених споживачів;

$N_{\text{заг}}$  - загальна кількість опитаних споживачів

#### Інтерпретація задоволеності у загальному випадку (ISO 9004-2000)

Значення коефіцієнту, %	Рівень задоволеності
90	відмінний
85	дуже гарний
80	гарний
75	середній
70	викликає занепокоєння
65	поганий
60	дуже поганий