

第四章 需求与购买行为研究

主要内容

1. 影响消费者购买行为的因素；
2. 消费者购买行为分析。

第一节 消费者需求研究

■ 一、消费者需求的含义与分类

■ 1.含义:

- (1)需要: 描述了基本的人类要求
- (2)欲望: 当人们趋向某些特定的目标以获得满足时, 需要就变成了欲望。
- (3)需求: 对有能力购买的某个具体产品的欲望。

第一节 消费者需求研究

■ 2. 分类

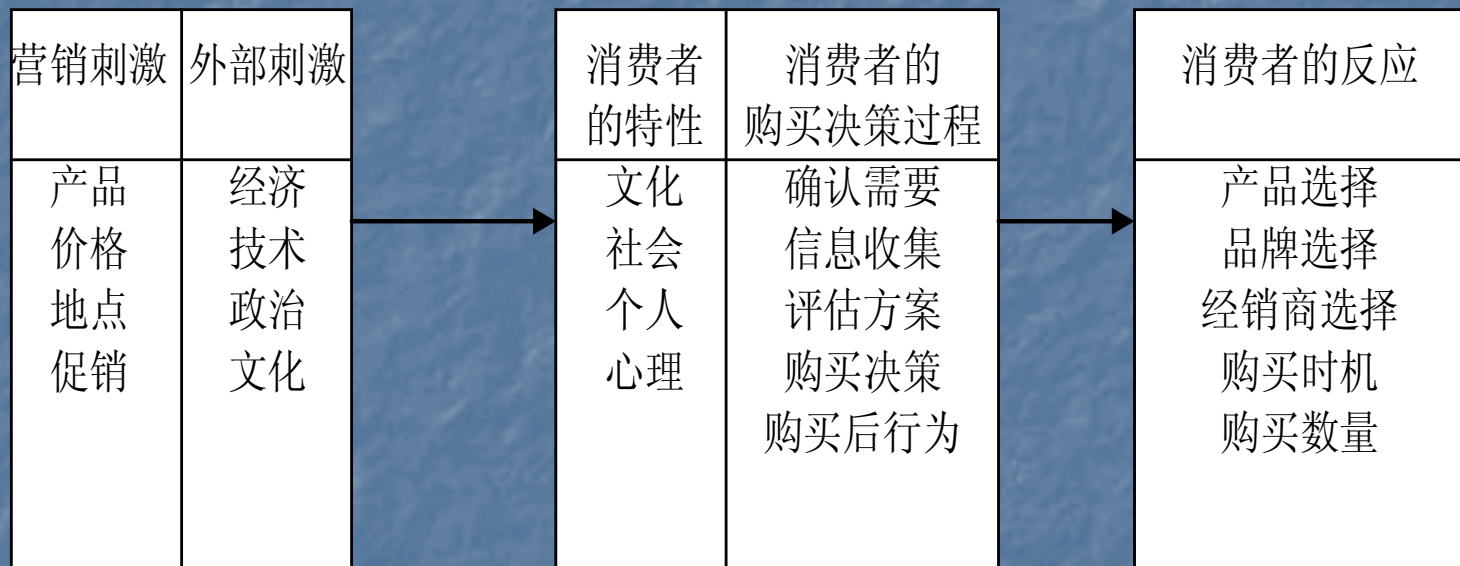
- (1)按照需求的起源：自然需求和社会需求
- (2)按照需求的对象：物质需求和精神需求
- (3)按照生活的顺序：生存需求，享受需求和发展需求
- (4)按照需要的层次：生理的需要、安全的需要、情感的需要、尊重的需要、自我实现的需要

第一节 消费者需求研究

- 二、消费者需求的特点
 - (一) 消费需求的多样性
 - (二) 消费需求的发展性
 - (三) 消费需求的伸缩性
 - (四) 消费者需求的层次性
 - (五) 消费需求的可诱导性
 - (六) 消费需求的时代性
 - (七) 消费需求的相关性
 - (八) 消费需求的周期性

第二节 消费者购买行为分析

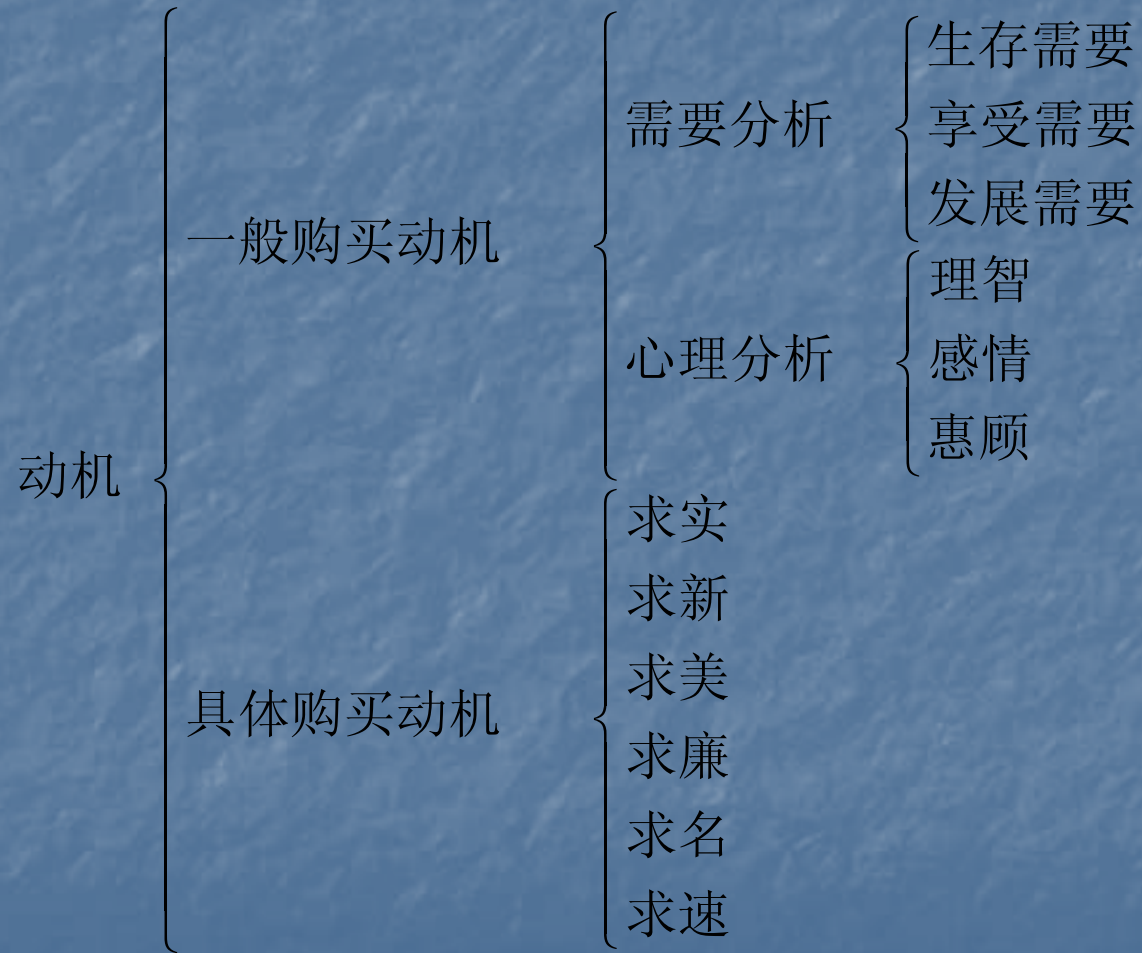
■ 一、消费者购买行为模式



第二节 消费者购买行为分析

- 二、影响消费者购买行为的主要因素
 - (一) 心理因素
 - 1. 动机
 - (1) 消费者的一般购买动机
 - (2) 消费者的具体购买动机

第二节 消费者购买行为分析



第二节 消费者购买行为分析

- 2. 感知：包括感觉和知觉
- 3. 学习：
 - 心理学认为“学习”是由经验所导致的感觉、态度和行为的改变
- 4. 信念与态度
 - 信念，是人们确信某种事物或观念的看法和评价
 - 态度，是人们长期保持的关于某种事物或观念的反应倾向。

第二节 消费者购买行为分析

- (二) 个人因素
 - 1. 年龄
 - 2. 个性与自我形象
 - 3. 性别、教育程度与职业
 - 4. 经济状况
 - 5. 生活方式

第二节 消费者购买行为分析

■ (三) 社会文化因素

- 1. 社会阶层
- 2. 相关群体
- 3. 家庭情况
- 4. 文化状况

第二节 消费者购买行为分析

三、消费者购买行为类型

(一) 消费者的购买态度与要求

- 理智购买型
- 习惯购买型
- 经济购买型
- 冲动购买型
- 感情购买型
- 不定购买型
- 疑虑购买型

第二节 消费者购买行为分析

- （二）消费者在购买现场的情感沉着购买型
 - 温顺购买型
 - 健谈购买型
 - 反感购买型（也称反抗购买型）
 - 傲慢购买型（也称激动购买型）

第二节 消费者购买行为分析

- （三）消费者购买目标的选定程度
 - 完全确定购买型
 - 半确定购买型
 - 不确定购买型

第二节 消费者购买行为分析

■ 四、消费者购买决策过程

- 1.产生需求
- 2.搜集资料
- 3.比较评价
- 4.决定购买
- 5.购后评价

第三节 组织购买行为分析

一、生产者购买行为分析

1. 生产者购买决策过程

- 觉察问题
- 决定需要项目的特性与数量
- 决定产品规格
- 寻找供应商
- 征求报价
- 选择供应商
- 正式采购
- 绩效评价

第三节 组织购买行为分析

■ 2.影响购买者决策的主要因素

- 环境因素
- 组织因素
- 人际因素
- 个人因素

第三节 组织购买行为分析

■ 二、中间商购买行为分析

■ 1.中间商购买行为与决策类别

- 独家搭配购买
- 深度搭配购买
- 广度搭配购买
- 混合

第三节 组织购买行为分析

- 2.中间商购买决策的主要影响因素
 - 消费者的接受程度
 - 商品供应者提供的优惠和折让
 - 广告与促销
 - 开发新项目
 - 商品推荐
 - 购买风格
- 3.中间商购买过程
 - 基本内容同生产者购买过程

第三节 组织购买行为分析

- 三、政府市场的购买行为分析
 - 1.政府市场购买决策的内容与其影响因素
 - (1)政府市场的购买决策内容
 - (2)影响购买决策的因素
 - ①政治环境、政策变化的影响
 - ②监督机构、社会团体及公民个人监督
 - ③非经济标准的影响
 - 2.购买方式与行为特征
 - (1)购买方式
 - 公开招标
 - 议价合约选购
 - 直接定购

第三节 组织购买行为分析

- (2)购买行为特点
 - 需求量大，采购范围广
 - 采购程序标准化，手续复杂
 - 决策及购买过程受到监督
 - 不同级别的政府部门，购买范围有所不同

思考题

- 1. 关键词：消费者需求、消费需求的伸缩性、消费者购买动机、心理购买动机、消费者购买心理、感觉、知觉、学习、信念、态度、意见领导者。
- 2. 消费者需求的特点有哪些？
- 3. 试述消费者的购买行为模式。
- 4. 简述影响消费者购买行为的主要因素。
- 5. 简述生产者购买决策过程。
- 6. 政府购买方式与行为特征。