

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Jak przebiegają współczesne decyzje zakupowe?

dr hab. Joanna Wardzała

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Data: 25.03.2024 r.

Organizatorzy



# Zagadnienia

---



- Czym są współczesne decyzje zakupowe?
- Różnorodność produktów i usług;
- Wpływ rodziny na współczesne decyzje zakupowe;
- Wpływ emocji na współczesne decyzje zakupowe.

# Co może wpłynąć na nasze decyzje?

---



Na długość procesu podejmowania decyzji zakupowej mają wpływ m.in. charakter produktu, znaczenie produktu dla konsumenta, cechy osobowościowe i poziom dochodów konsumenta oraz jego podejście do nowinek rynkowych.

# Współczesne decyzje zakupowe, czym są?

---



Współczesne decyzje zakupowe są złożonym procesem, który może być kształtowany przez wiele czynników. Oto kilka istotnych aspektów, które wpływają na sposób, w jaki ludzie podejmują decyzje zakupowe w dzisiejszym świecie:

# Badanie i porównywanie produktów online:

---



W erze Internetu ludzie mają dostęp do ogromnej ilości informacji na temat produktów i usług. Przed dokonaniem zakupu wielu konsumentów przeprowadza dokładne badania, czytając recenzje, porównując ceny i analizując opinie innych użytkowników.

# Opinie społecznościowe:

---



Ludzie często kierują się opinią społeczności online, takich jak recenzje na stronach internetowych, fora dyskusyjne czy media społecznościowe. Pozytywne lub negatywne opinie mogą znacząco wpłynąć na decyzję zakupową.

# Doświadczenia innych osób:

---



Osoby znajdujące się w najbliższym kręgu społecznym, takie jak rodzina, przyjaciele i znajomi, mogą mieć istotny wpływ na decyzje zakupowe. Rekomendacje od osób zaufanych mogą być silnym bodźcem do zakupu.

# Personalizacja i rekomendacje:

---



Firmy coraz częściej wykorzystują algorytmy uczenia maszynowego do personalizacji ofert i rekomendacji dla klientów. Dzięki temu mogą one sugerować produkty dopasowane do indywidualnych preferencji i zachowań zakupowych klientów.



# Wpływ reklam i marketingu:

---

Reklamy mają nadal duże znaczenie w kształtowaniu decyzji zakupowych. Zarówno tradycyjne, jak i cyfrowe kampanie reklamowe mogą skutecznie przyciągnąć uwagę klientów i zachęcić ich do zakupu.

# Cena i wartość:

---



Mimo że cena nadal odgrywa istotną rolę, ludzie coraz bardziej zwracają uwagę na wartość produktu. Nie chodzi tylko o to, ile coś kosztuje, ale także o to, jakie korzyści i doświadczenia oferuje.

# Wygodne metody zakupów:

---

Rozwój e-commerce sprawił, że zakupy online stały się łatwiejsze i bardziej wygodne niż kiedykolwiek wcześniej. Wielu ludzi preferuje teraz zakupy przez Internet z powodu wygody, dostępności i szerokiego wyboru produktów.

# Przykłady

---



Oto kilka konkretnych przykładów, jak współczesne decyzje zakupowe mogą przebiegać, uwzględniając różnorodność czynników wpływających na proces zakupowy:

# Zakup elektroniki użytkowej:

---



- Konsument chce kupić nowy smartfon.
- Rozpoczyna badanie online, czytając recenzje na stronach internetowych i w mediach społecznościowych.
- Porównuje specyfikacje różnych modeli, ceny oraz opinie użytkowników.
- Decyduje się na model, który oferuje najlepszy stosunek jakości do ceny, uwzględniając również rekomendacje znajomych.

# Zakup odzieży i obuwia:

---



- Klient potrzebuje nowej pary butów sportowych.
- Przegląda różne sklepy internetowe oraz stacjonarne, porównując style, ceny i opinie klientów.
- Decyduje się na buty znanej marki, ponieważ usłyszał o nich dobre opinie od znajomych i widział pozytywne recenzje online.
- Wykorzystuje kod rabatowy, który znalazł na stronie internetowej, aby zaoszczędzić trochę pieniędzy.

# Zakup produktów spożywczych:



- Klient planuje zrobić zakupy spożywcze online.
- Korzysta z aplikacji mobilnej supermarketu, który oferuje dostawę do domu.
- Przegląda ofertę produktów, korzystając z funkcji wyszukiwania i filtrów.
- Wybiera produkty organiczne i lokalne, ponieważ zależy mu na wsparciu lokalnych producentów i zdrowym odżywianiu.

# Zakup mebli do domu:

---



- Konsument planuje zakup nowej sofy do salonu.
- Przegląda różne sklepy meblowe online i offline, porównując style, rozmiary i ceny.
- Zwraca uwagę na recenzje innych klientów, którzy kupili te same meble, aby ocenić jakość i trwałość produktu.
- Wybiera model, który pasuje do wystroju wnętrza, oferuje wygodę i jest dostępny w przystępnej cenie.



# Współczesne decyzje zakupowe w rodzinie

---



Współczesne decyzje zakupowe w rodzinie również odzwierciedlają zmiany zachodzące w sposobie, w jaki ludzie podejmują decyzje zakupowe. Oto kilka przykładów, jak proces ten może wyglądać:

# Zakupy spożywcze:

---



- Rodzina planuje cotygodniowe zakupy spożywcze.
- Razem ustalają listę zakupów, biorąc pod uwagę preferencje żywieniowe każdego członka rodziny.
- Korzystają z aplikacji mobilnej supermarketu, aby przeglądać ofertę produktów, dodawać je do koszyka i planować dostawę.
- Decydują się na produkty, które są zdrowe, smaczne i pasują do budżetu rodziny.

# Zakupy odzieżowe

---



- Rodzina potrzebuje nowych ubrań na nadchodzący sezon.
- Razem udają się do centrów handlowych lub sklepów online, aby przeglądać kolekcje i przymierzać ubrania.
- Każdy członek rodziny wybiera ubrania odpowiadające jego stylowi i potrzebom.
- Wspólnie podejmują decyzję o zakupie ubrań, które są wygodne, trwałe i pasujące do indywidualnego gustu każdego członka rodziny.

# Zakup sprzętu elektronicznego:



- Rodzina planuje zakup nowego telewizora do salonu.
- Przeprowadzają wspólne badanie online, czytając recenzje i porównując specyfikacje różnych modeli.
- Razem odwiedzają sklepy elektroniczne, aby obejrzeć telewizory na żywo i zasięgnąć porad sprzedawców.
- Po dyskusji podejmują wspólną decyzję o zakupie telewizora, który spełnia oczekiwania każdego członka rodziny, zapewniając wysoką jakość obrazu i dźwięku.

# Zakup wyposażenia domu:

---



- Rodzina planuje remont łazienki i potrzebuje nowej armatury.
- Razem przeglądają różne sklepy budowlane, porównując różne modele i marki.
- Uwzględniając potrzeby wszystkich członków rodziny, wybierają armaturę, która jest funkcjonalna, estetyczna i trwała.
- Wspólnie decydują o budżecie przeznaczonym na zakup, aby zapewnić, że wydatki mieszczą się w planowanym przedziale.

# Emocje a współczesne decyzje zakupowe

---



- Emocje odgrywają istotną rolę w współczesnych decyzjach zakupowych, wpływając na sposób, w jaki ludzie reagują na produkty i usługi oraz na ich ostateczne wybory. Oto kilka sposobów, w jakie emocje wpływają na proces podejmowania decyzji zakupowych:

# Aspiracje i prestiż:

---



- Ludzie często podejmują decyzje zakupowe, aby zaspokoić swoje aspiracje i poczucie prestiżu. Kupując produkty luksusowe lub markowe, mogą doświadczać pozytywnych emocji związanych z wyrażaniem statusu społecznego lub poczuciem wyjątkowości.

# Satysfakcja i przyjemność:

---



- Zakupy mogą być również źródłem przyjemności i satysfakcji emocjonalnej. Klienci mogą czerpać radość z eksplorowania nowych produktów, odkrywania interesujących funkcji czy po prostu z przyjemności związanej z zakupem czegoś, na co długo oszczędzali.



# Zadowolenie i spełnienie potrzeb:

---



- Kupowanie produktów, które spełniają konkretne potrzeby i pragnienia, może wywoływać uczucie zadowolenia i spełnienia. Klienci, którzy znajdują produkty idealnie dopasowane do swoich oczekiwań, mogą czuć się bardziej zadowoleni i zmotywowani do kolejnych zakupów.

# Emocje społeczne:

---



- Decyzje zakupowe mogą być również kształtowane przez emocje społeczne, takie jak presja grupy, strach przed odrzuceniem czy chęć przynależności. Ludzie często kupują produkty, które są popularne w ich społecznościach lub które pomagają im integrować się z grupą.

# Lęk i niepewność:

---



- Niektóre decyzje zakupowe mogą być motywowane lękiem lub niepewnością. Klienci mogą czuć się zaniepokojeni brakiem pewności co do wyboru odpowiedniego produktu, obawiać się negatywnych konsekwencji zakupu lub doświadczać lęku związanego z przegapieniem okazji.

# Sentyment i emocjonalne powiązania:

---



- Niektóre zakupy mogą być motywowane sentymentem lub emocjonalnymi powiązaniem z produktem lub marką. Klienci mogą decydować się na zakup produktów, które wywołują pozytywne wspomnienia z przeszłości lub są związane z ważnymi momentami w ich życiu.

# Podsumowanie:

---



- Współczesne decyzje zakupowe są więc wynikiem interakcji różnych czynników, zarówno online, jak i offline. Klienci mają teraz więcej możliwości, aby dokładnie zbadać produkty i wybrać te, które najlepiej spełniają ich potrzeby i oczekiwania.
- Współczesne decyzje zakupowe mogą więc dotyczyć różnorodnych produktów i usług, a sposób ich podejmowania może się różnić w zależności od preferencji, potrzeb i dostępnych możliwości.

# Podsumowanie:

---



- Współczesne decyzje zakupowe w rodzinie są więc rezultatem wspólnych dyskusji, planowania i uwzględniania indywidualnych potrzeb oraz preferencji każdego członka rodziny.
- Współczesne decyzje zakupowe są więc często silnie uwarunkowane emocjami, zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi. Zrozumienie tych emocji i ich wpływu może pomóc nam ograniczyć ich wpływ na nasze decyzje.