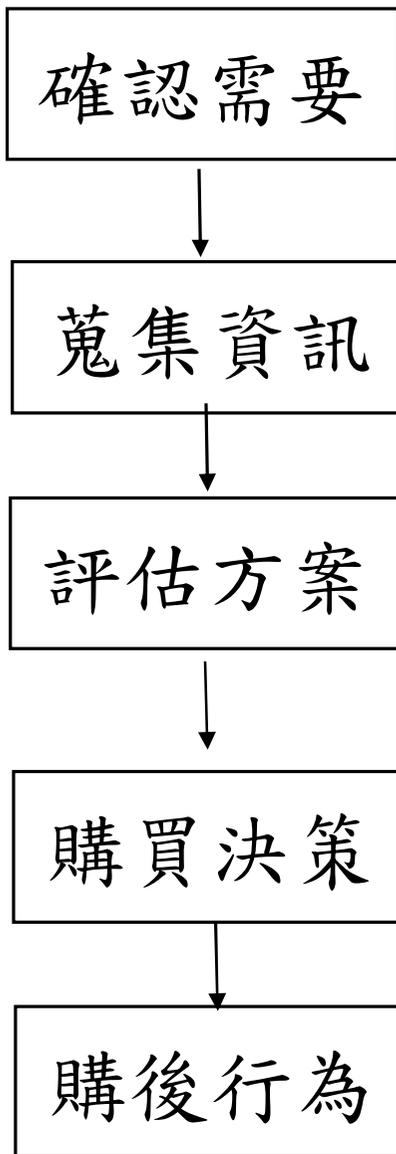


消費者行為

消費者的購買決策過程



□ 需求與問題確認

- 內在影響。如：個人生理與心理。
- 外在刺激：受外界影響。

□ 資訊搜尋

- 內部：個人記憶、自身經驗
- 外部：商業廣告、大眾傳播、政府、人脈等。

□ 評估可行方案

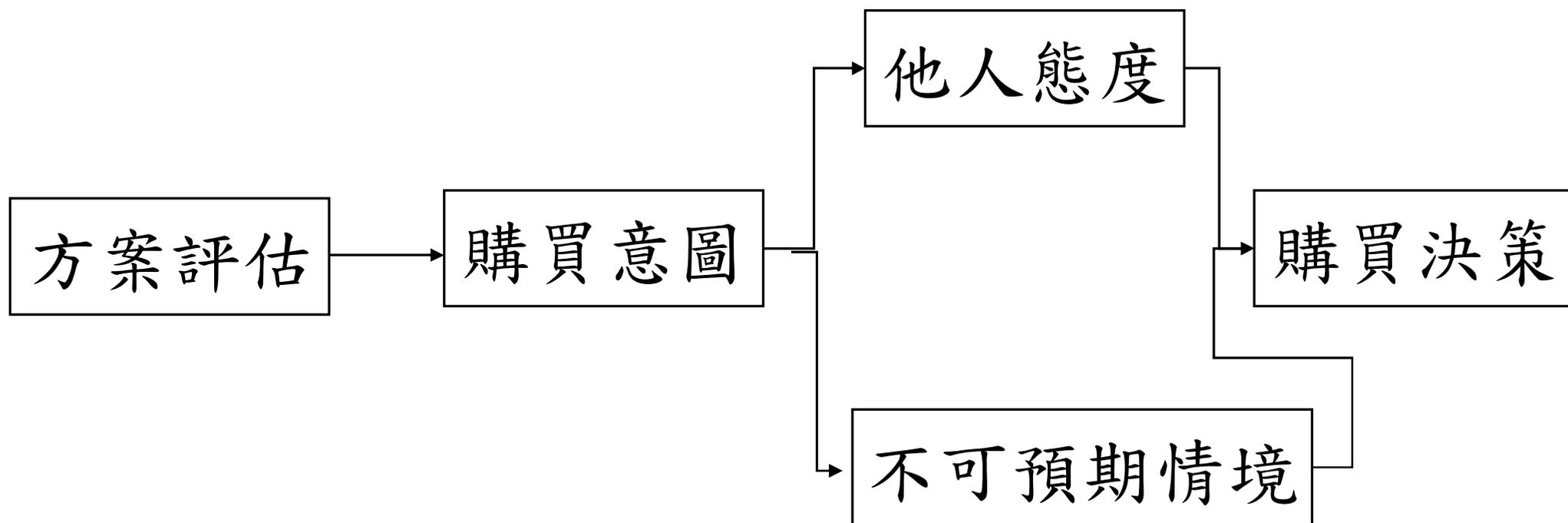
- 可觀察產品屬性、重要性與品牌信念等。

□ 購買決策

□ 購後行為

- 由產品實際表現與對產品的預期的差距來決定滿意度。

購買決策



影響消費者購買的因素

1.文化因素

■文化、次文化。

2.社會因素

■家庭、參考團體、社會階層。

3.個人因素

■年齡、性別、職業、所得、生活型態。

4.心理因素

■動機、學習、認知、信念、態度。

1.文化的因素

- 主文化：是影響個人的價值、態度與行為的基本決策因素。
- 次文化：每個文化中有不同群體的所形成的另類的小文化。
- 社會階級：是社會上具有階層次序所區分的同質性的群體，各群體成員有相同的價值觀、興趣與行為。

2.社會因素

- 參考群體：會直接或間接影響個人態度或行為的群體。例：崇拜性群體(尼克隊、義大犀牛、五月天)、意見領袖(特殊技能、知識、人格或特質而有影響力的人)
- 家庭：消費者的家庭成員對購買行為有很大的影響。(大、小、DINK家庭)
- 角色與地位：個人在組織裡所扮演的角色與定位會影響購買的行為。

3.個人因素

- 年齡與生命週期：人們購買的商品及服務會隨年齡增長與家庭不同階段而改變。
- 職業：職業也會影響商品與服務的購買行為。
- 經濟狀況：經濟狀況會影響商品選購。
- 生活型態：是個人在日常生活中，所展現的生活模式與消費心態相關。
- 人格與自我觀念：是個人獨特的心理特徵，有助於分析消費者選購產品和品牌的行為。

生活型態

2005年 E-ICP 行銷調查對台灣消費者生活型態族群之分類

族 群	生活型態描述
青少年族群	馬櫻丹-模糊群居族、香水百合-流行活躍族、含羞草-保守沉默族、向日葵-自主愛現族
成年人族群	花蝴蝶-積極活躍族、水獺-規律謹慎族、雲豹-自負前衛族、長鬃山羊-中庸隨和族、台灣牛-傳統保守族、無尾熊-沉默蟄伏族
科技族群	科技領先族、數位冒險族、科技焦慮族、科技保守族、3 C 絕緣族
男性族群	時尚急先鋒、優質貴公子、流行探險家、保守素男人
女性族群	時尚貴婦人、冒險拜金女、流行資訊女王、純樸小婦人
健康族群	積極養生族、健康活力族、隨性樂天族、憂心鬱悶族
理財族群	積極理財族、冒險獲利族、謹慎守財族、理財絕緣族

資料來源：2005年 E- ICP 台灣消費者生活型態族群白皮書。

4.心理因素

□學習（Learning）的定義：

是指來自資訊與經驗的影響，所產生的一種行為、情感以及思想上的持久改變。

學習的三種主要觀點

□ 認知學習觀點：

主要是反映出消費者知識上的變化，也就是著重在探討消費者如何學習資訊的心理歷程，其中著重的即是資訊如何轉移至長期記憶，並透過內在心理上的認知處理，進而造成消費者的內在與外在改變。

□ 行為學習觀點：

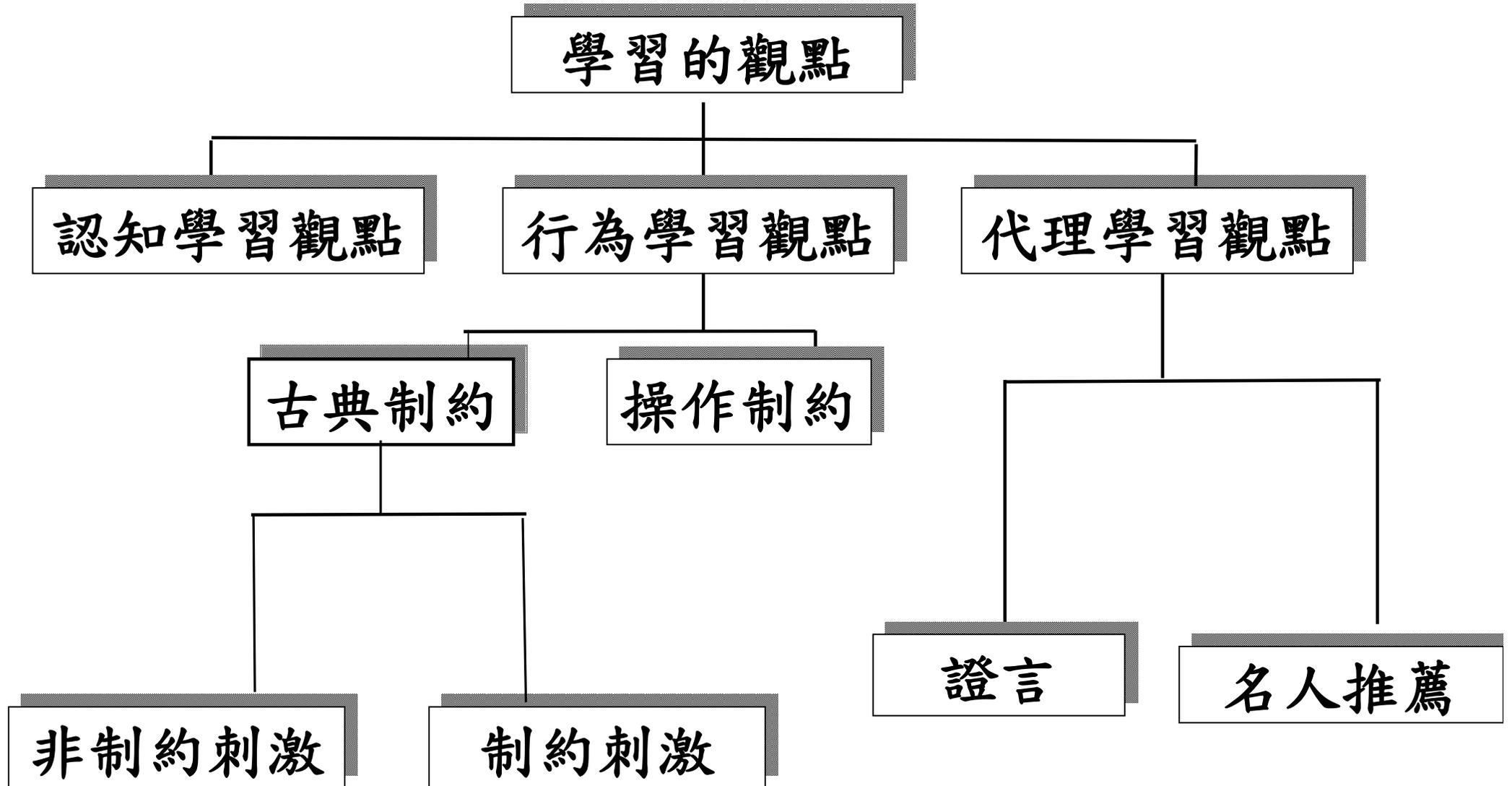
■ 行為學習觀點主張學習完全可由在外部可觀察到的行為，加以解釋。此觀點重視的不是消費者的內在心理歷程，因為他們認為這些歷程只能透過推論才能得到，只有實際行為才能真正觀察得到。

■ 行為學習觀點主張學習是源自於刺激與反應之間的聯結所導致的行為變革。

□ 代理學習觀點

指人們藉由觀察他人的行為以及該行為所導致的結果，而產生觀察者行為變化的過程。

消費者學習的理論



□ 認知 (Perception) 的定義：

認知是個人對事物的選擇、組織與解釋外來資訊所產生的感受。

□ 通常消費者會學習經由五官的聽覺、視覺、嗅覺、觸覺與味覺來傳遞所接收訊息的感受。

知覺的三種類型

- 選擇性注意：只注意事物的一小部份。
對暴露的資訊有選擇性的注意。
- 選擇性曲解：對某資訊有所扭曲，對所接收的資訊會以自己的思考模式來解釋。
- 選擇性記憶：對所接觸的資訊會因某種因素而選擇去記住。





思緒清晰 就是贏家

COVERGIRL



Introducing
outlast ma
two steps now...to all-day b

The pro-blem smoothes out pores and skin, so the powder
won't melt and runchy. It'll stay on, it

www.covergirl.com



全國電子

維修
板
科
半



不是全國電子
我們也免費維



王的背後是信賴
心清如玉，最重如山。



MENS
Bioré

改變男人從頭開始！

洗去男性油膩 潔淨超暢快

New
男性專用



[超進化]
潔淨洗髮系列

花王公司

10倍炭^{*} 吸附面積
好男人沒理油

*依據花王(台灣)消費品研究部門2013年使用比表面積分析儀所測得・竹皮表面積對毛孔面積為木炭10倍



天地合補

玫瑰
四物飲

原味

ESSENCE OF HERBS



啊·天然の尚好



威寶電信

網內互打真正免錢，

打網外又很便宜。

還是威寶電信最阿沙力！

威寶電信暢打300專案，每月只要300元，網內互打不用錢！

暢打專案

網內互打
不用錢

+ 網外/市話超低價
2.94元/分

+ 網內影像電話
每通最高5分鐘免費

Vibo

台灣3G-威寶電信

0800-365-986

www.vibo.com.tw

原客戶服務專線：千禧直撥560

MVPN客戶：千禧直撥99560

享受暢打不必換門號

※原客戶服務專線千禧直撥門號加入威寶電信，手續簡便，手續費、中國區、中國區門號、國際卡、國際、客戶服務、免費文字書信服務。

我跑馬拉松

2007 ING 臺北國際馬拉松
International Marathon

ING

ING

ING



ING 臺北國際馬拉松
International Marathon



菸與肺

Cigarette Smoking on The Lung



肺癌的肺

男51歲 / 菸齡35年



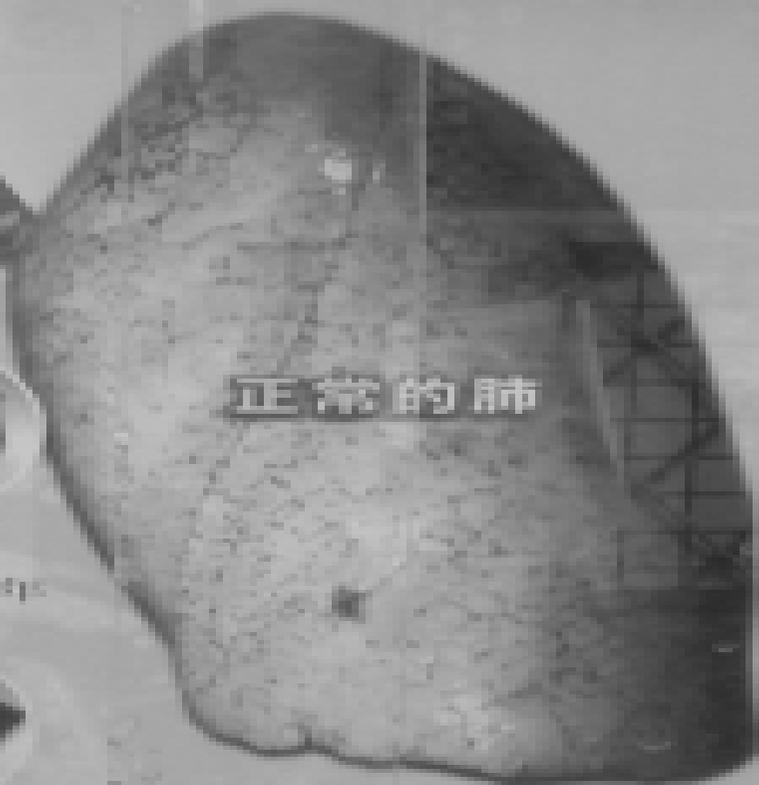
肺腺癌

男65歲 / 菸齡25年



肺癌

男70歲 / 菸齡41年



正常的肺