

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Podejmowanie decyzji zakupowych Krok po kroku

*Dr hab. Aleksandra Burgiel-Szewc, prof. UE*

Organizatorzy

**Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach**

Data: 16.12.2024 r.



# Kto jest konsument?



# Kto jest konsument?

---

To osoba, która zaspokaja **potrzeby** konsumpcyjne, użytkując dobro/ korzystając z usługi.

W procesie decyzyjnym jednostka może pełnić różne role:

- inicjatora zakupu,
- osoby wpływającej na decyzje zakupowe i/lub na decydenta,
- nabywcy,
- osoby finansującej,
- reperującej lub pozbywającej się danego produktu.

**Konsument ≠ Nabywca ≠ Klient**

# Co to jest potrzeba?

---

- brak czegoś
- pożądanie określonego produktu w wyniku niedoboru czegoś niezbędnego do życia człowieka
- dostrzegana przez jednostkę różnica pomiędzy stanem pożądanym a rzeczywistym

# Czym są zachowania konsumentów?

---



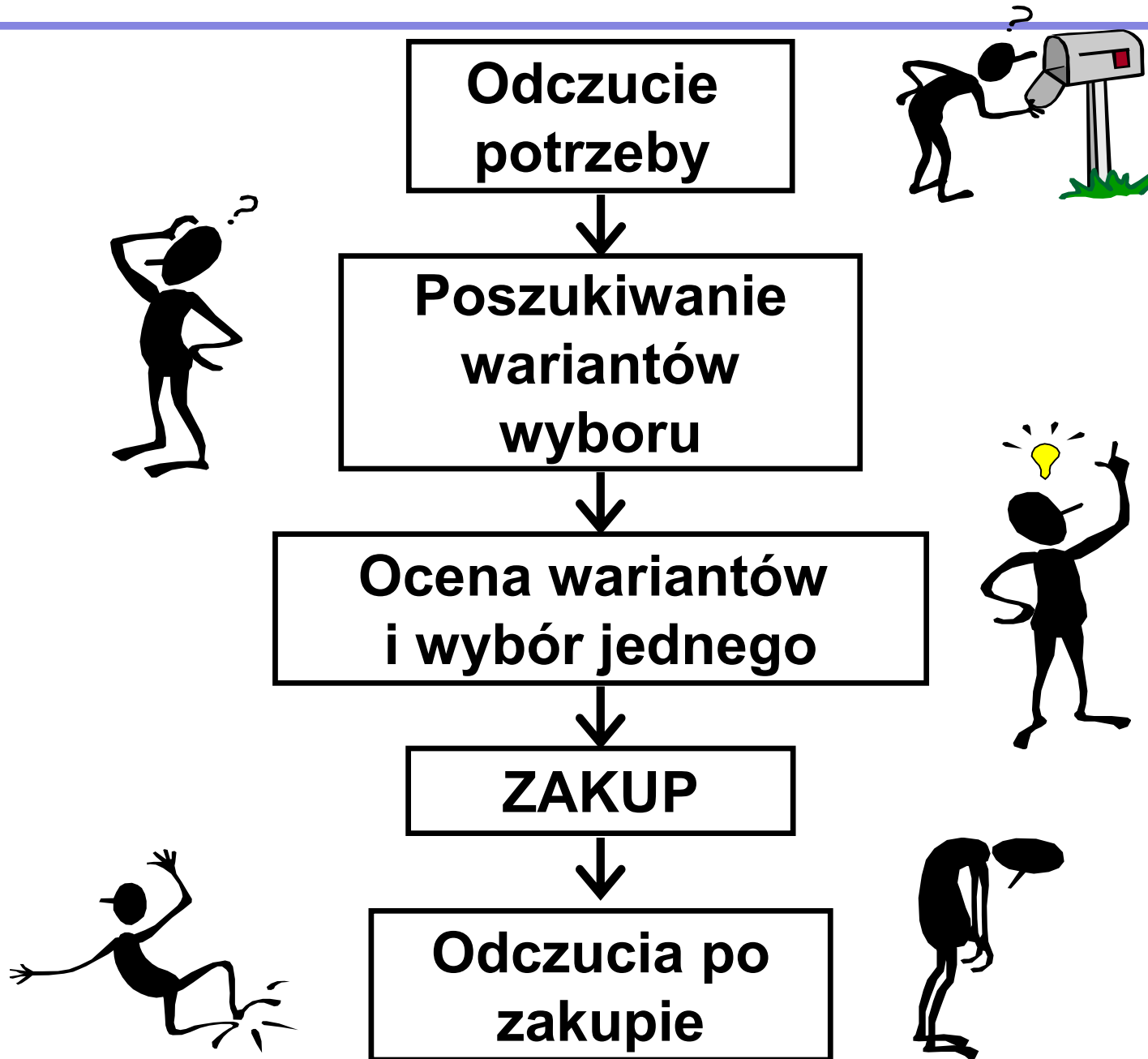
Termin ten odnosi się do wszystkich zachowań, które konsumenci przejawiają w trakcie:

- poszukiwania,
- nabywania,
- użytkowania,
- dokonywania oceny,
- i dysponowania

dobrami, które mają zaspokoić ich potrzeby konsumpcyjne.

**Jak decydujemy?**

# Podjmowanie decyzji to proces



# Podejmowanie decyzji - etapy

---

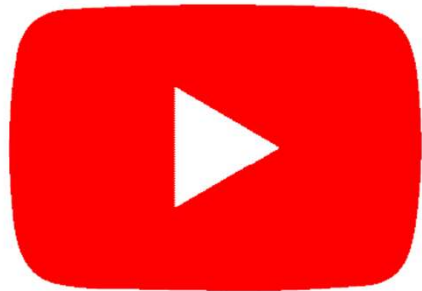
- 1. UŚWIADOMIENIE SOBIE POTRZEBY** - jestem głodny
- 2. POSZUKIWANIE INFORMACJI O OPCJACH** - co mam w lodówce, co mogę znaleźć w sklepie obok
- 3. PORÓWNANIE OPCJI I WYBÓR JEDNEJ** - chyba chciałbym zjeść kanapkę ze sklepu
- 4. ZAKUP** - idę kupić
- 5. DOŚWIADCZENIA I OCENY PO ZAKUPIE** - czy jestem zadowolony z tego wyboru?



# Podejmowanie decyzji to także ścieżka



# Na tej ścieżce dochodzi do spotkań z marką (touchpointy)



**Netto** ZDROWY ROZSADEK. KAŻDEGO DNIA.  
OFERTA OBOWIĄZUJE OD 6.09 DO 11.09.2021

<b>OSZCZĘDZASZ 13zł</b> 18 <sup>99</sup> / 5 kg <b>5<sup>99</sup></b> Cebula 5 kg (20/1) kg	<b>OSZCZĘDZASZ 9zł</b> 17 <sup>99</sup> / 1 kg <b>8<sup>99</sup></b> Schab 1 kg
<b>88% TANIEJ</b> 333* Maso Polskie ekstra Miśkovița 200 g (10/1) kg	<b>50% TANIEJ</b> 179 Mleko Świeże 3,2% Miętko 1 l
<b>OSZCZĘDZASZ 290</b> 12 <sup>99</sup> / 2 l <b>9<sup>89</sup></b> Olej rzepakowy Wielkopolski 2 l (4/1) 4,94/1 l	<b>70% TANIEJ</b> 1225 Kawa mielona MK Café Premium 250 g (10/1) 12,25/1 kg

**0% ASY TYGODNIA**

**Netto** WSZYSTKO W DOBREJ CENIE OD 26 LAT

**TYDZIEŃ POLSKI**  
**DOBRE, BO Z POLSKI!**  
TWOJE ULUBIONE PRODUKTY W PROMOCYJNYCH CENACH!

# Rodzaje decyzji konsumenckich



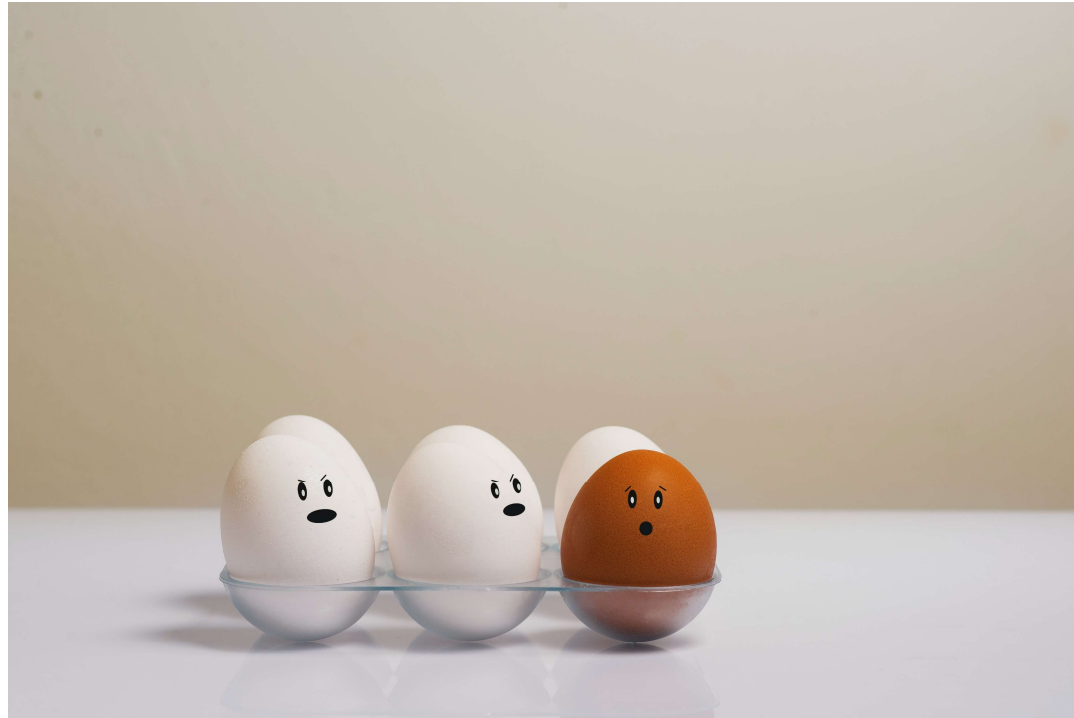
Rozważne

Nawykowe  
(zwyczajowe)



Impulsywne





# Co na nas wpływa?

# Co na nas wpływa

## Kulturowe

- kultura
- subkultura
- klasa społeczna

## Społeczne

- grupa odniesienia
- rodzina
- rola społeczna
- status

## Osobiste

- wiek i etap życia
- zawód
- sytuacja ekonomiczna
- styl życia
- ambicje i aspiracje życiowe

## Psychologiczne

- motywacja
- percepcja
- proces uczenia się
- postawy
- osobowość

# Czy jesteśmy racjonalni?

# Homo oeconomicus

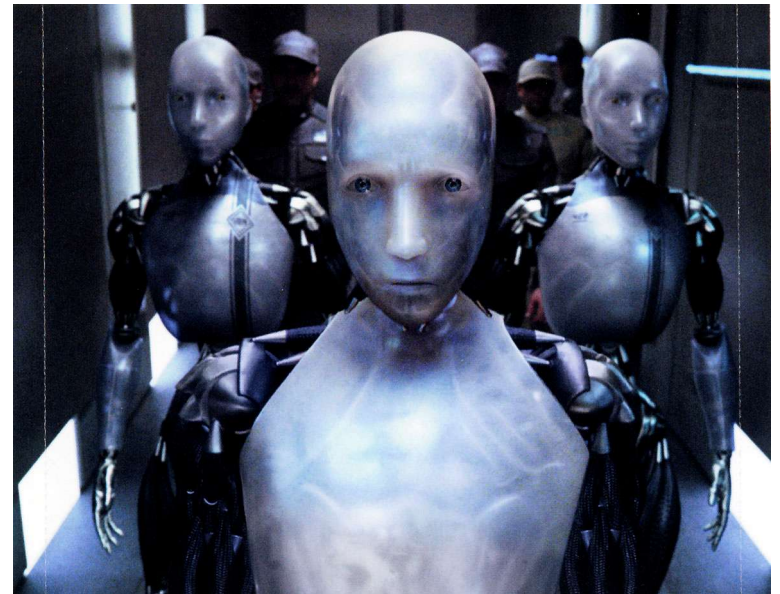
A woman in a grey blazer is sitting at a wooden desk, working on a laptop. Her hands are on the keyboard. On the desk, there is a black calculator with orange buttons, several stacks of US dollar bills, and some papers with charts and graphs. The background is slightly blurred, showing a modern office environment.

# Jak ekonomia widzi człowieka

Ekonomia głównego nurtu od drugiej połowy XIX w. używa modelu *homo oeconomicus*.

Homo oeconomicus jest jednostką:

- doskonale racjonalną,
- pozbawioną emocji,
- dysponującą pełną wiedzą,
- obdarzoną doskonałymi zdolnościami analitycznymi...

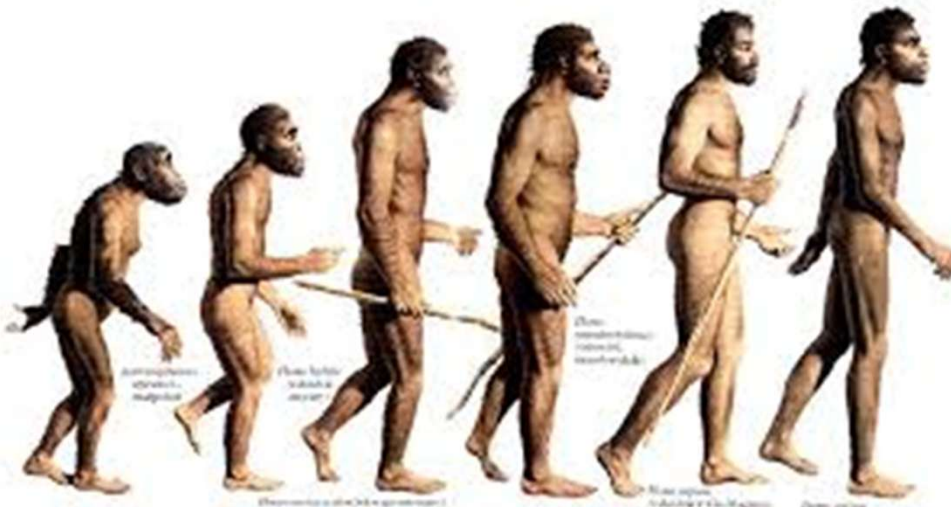




# W poszukiwaniu homo oeconomicusa



# Homo oeconomicus kontra Homo sapiens



# Homo oeconomicus kontra Homo sapiens

---



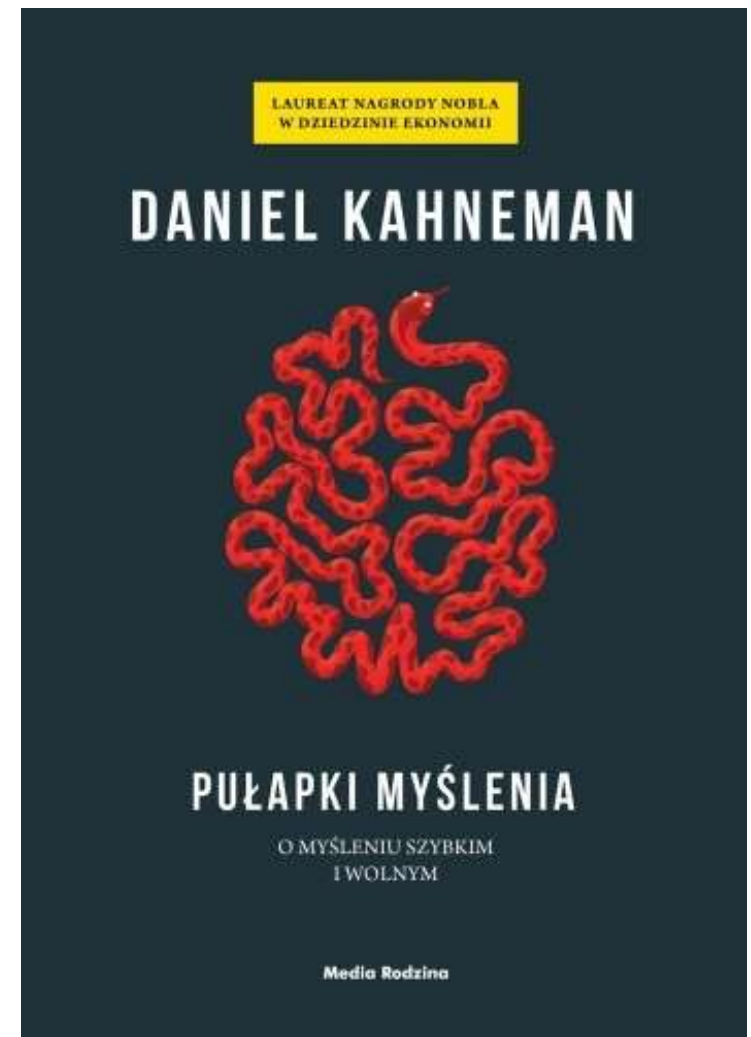
Model człowieka w pełni racjonalnego nie jest prawdziwy, ponieważ:

- Człowieka cechują **ograniczenia poznawcze**
- Ograniczenia te prowadzą do stosowania **uproszczonych zasad** rozumowania, które kierują ludzkim zachowaniem
- Ludzie mają tylko **częstkową wiedzę** na temat rzeczywistości
- Przy ograniczonym pojmowaniu świata **pojawiają się zakłócenia**, włączają się też mechanizmy **działania stadnego**

# Noblista z ekonomii

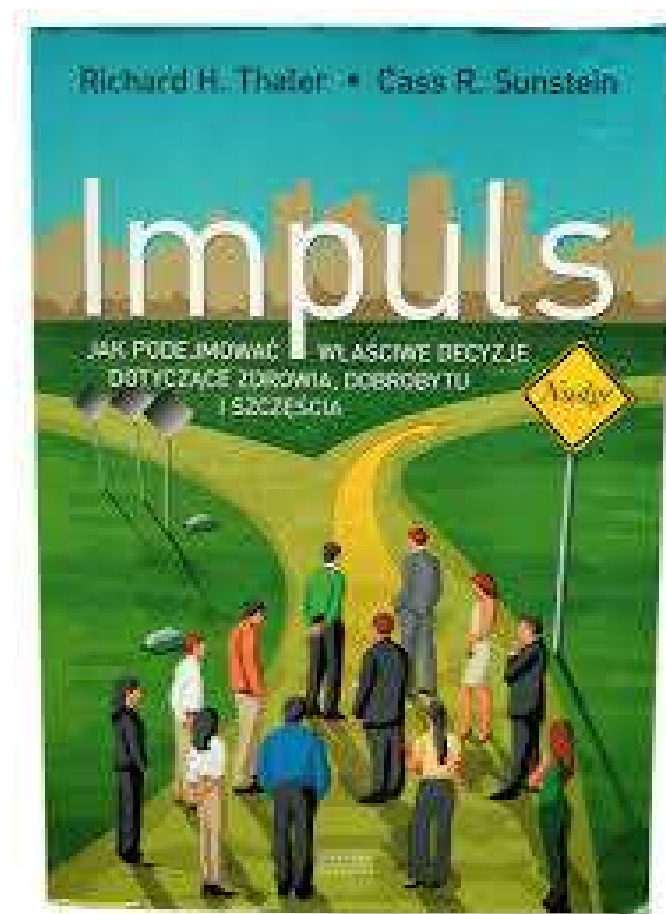
## Daniel Kahneman

---



# Noblista z ekonomii

## Richard Thaler

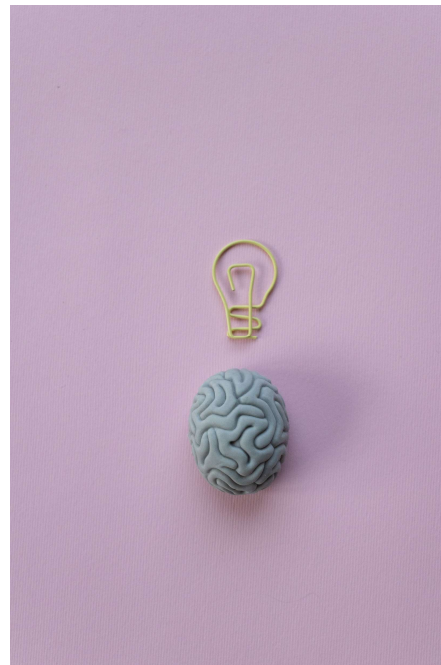


# Dwa systemy (tryby) myślenia

## Myślenie szybkie

### System 1

- Automatyczne decyzje
- Podświadome
- Nie wymaga dużej energii



## Myślenie wolne

### System 2

- Wymaga skupienia
- Duża świadomość
- Pochłania energię



# Dwa systemy (tryby) myślenia



## System 1

### „Zautomatyzowany”

- instynktowny i intuicyjny
- niekontrolowany
- uruchamiany bez wysiłku
- oparty na skojarzeniach
- nieświadomy
- szybki, afektywny



## System 2

### „Refleksyjny”

- racjonalny i deliberatywny
- kontrolowany
- wymagający znacznego wysiłku
- oparty na dedukcji
- świadomy
- powolny, rozważny

# Dwa systemy (tryby) myślenia



## System 1

### Co robimy automatycznie

- Zdegustowaną minę na widok czegoś ohydneho
- Oceniamy, że jeden obiekt jest bliżej niż drugi
- Odpowiadamy ile wynosi  $2+2$



## System 2

### Co robimy w skupieniu

- Wsłuchujemy się w słowa konkretnej osoby w tłumie
- Pilnujemy własnego zachowania w towarzystwie
- Wypełniamy deklarację podatkową



# Współpraca i konflikt

System 1 i System 2  
uzupełniają się i  
powinny współ-  
pracować, ale  
czasem... wchodzą  
w konflikt.

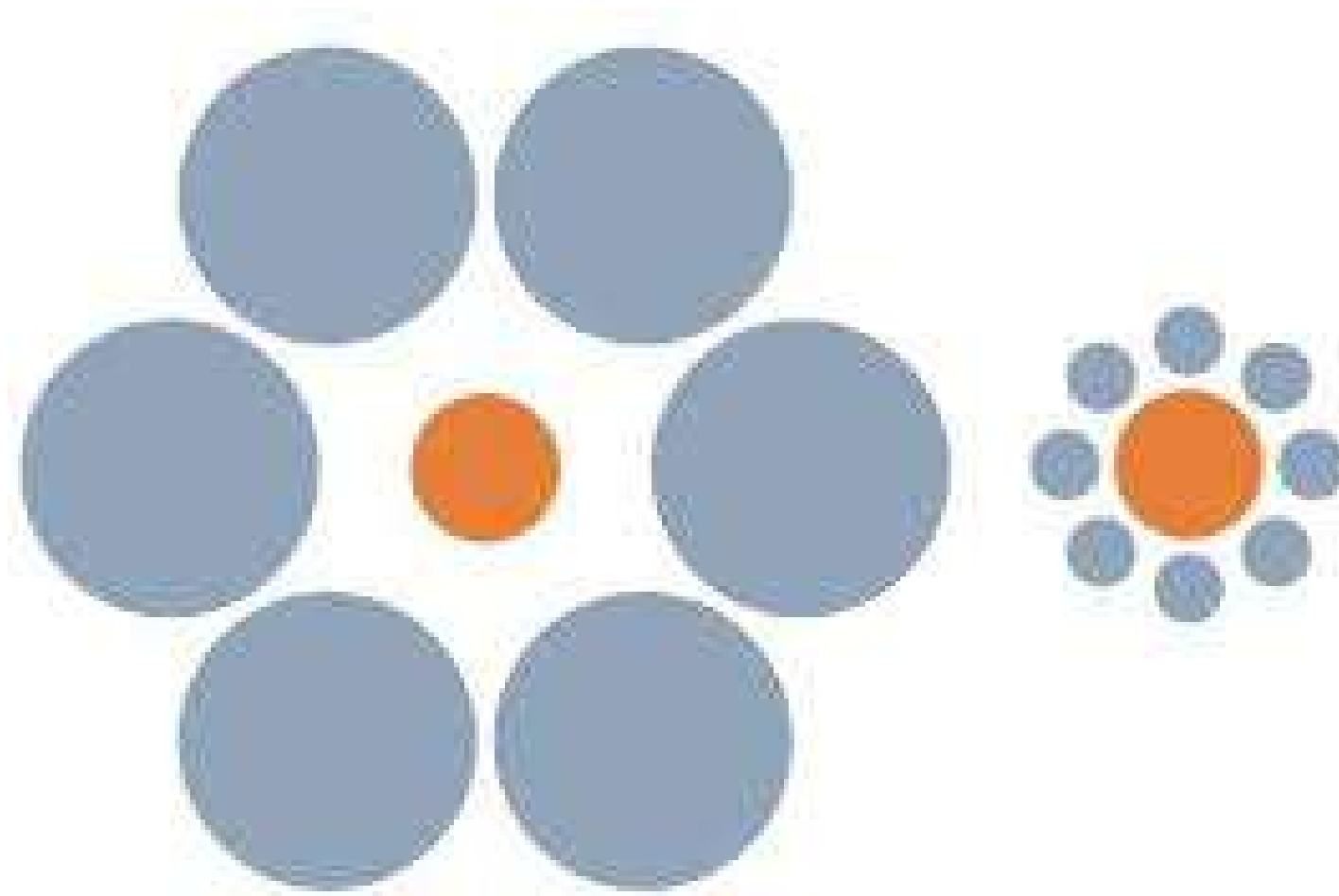


Wtedy zdarza się,  
że wpadamy w  
pułapki myślenia.



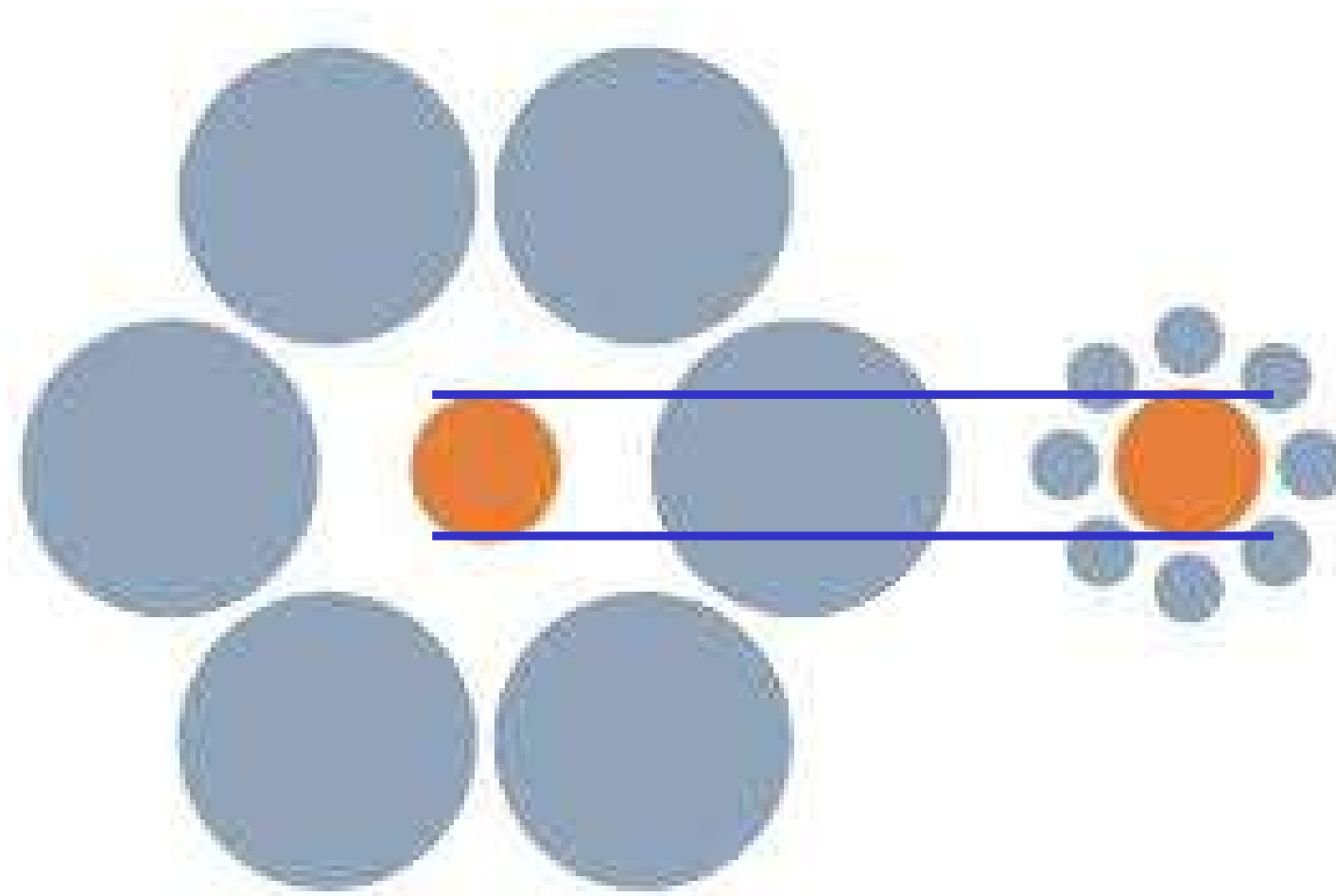
# Które kółko jest większe?

---

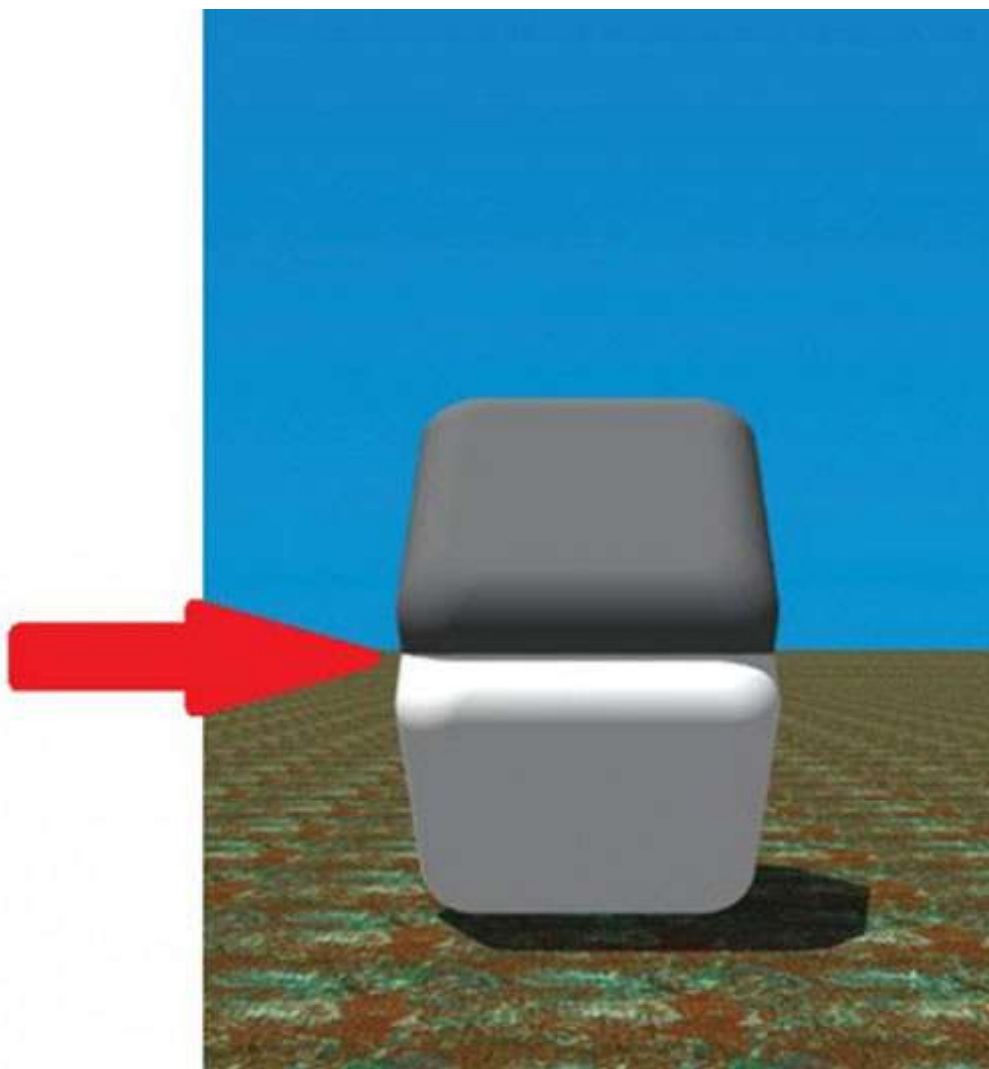


# Które kółko jest większe?

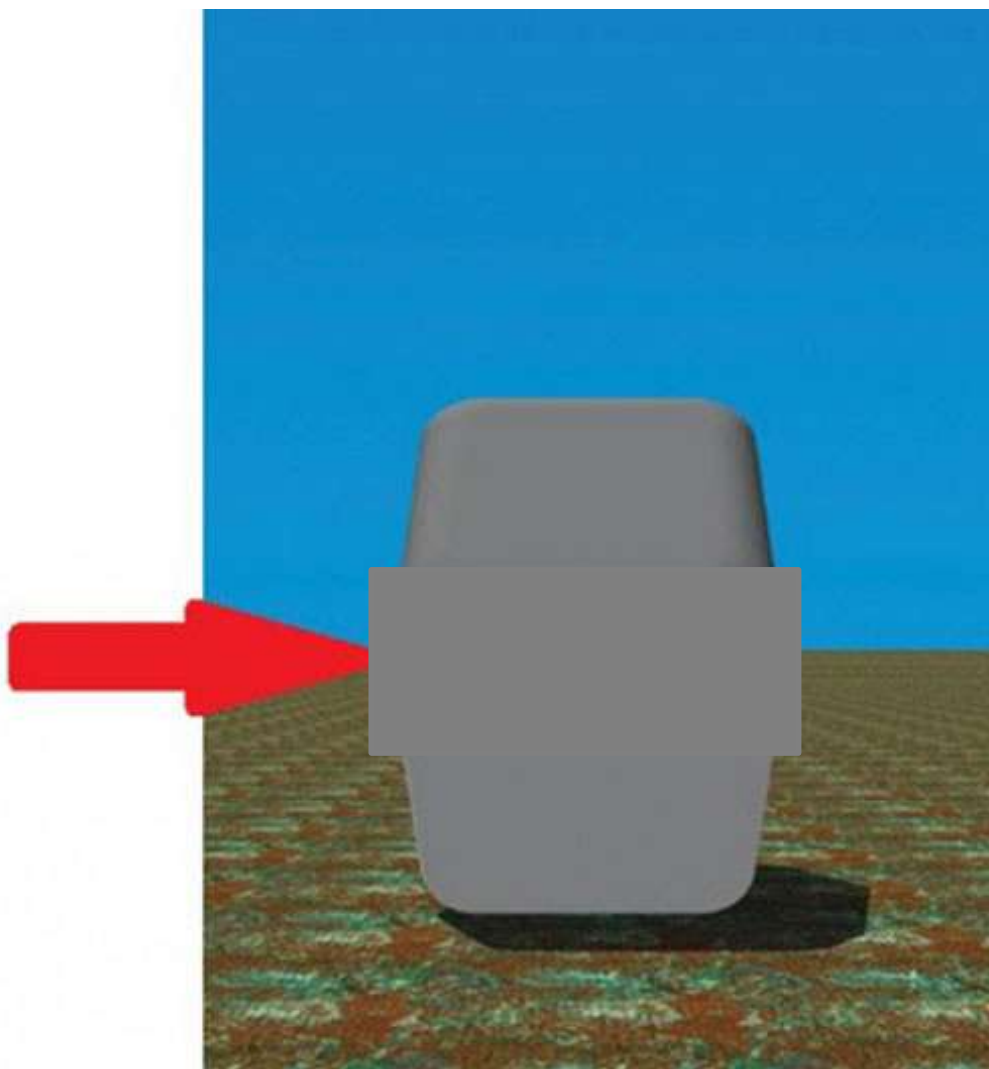
---



# W jakim kolorze są kształty



# W jakim kolorze są kształty



# W którą stronę zwrócone są konie

---



# To jacy jesteśmy i jak podejmujemy decyzje?

## Homo Economicus?

**Podejmuje  
racjonalne  
decyzje**

**Maksymalizuje  
użyteczność**

**Dba o własny  
interes i pragnie  
się bogacić**

## Homo Emotionalis?

**Stosuje skróty  
poznawcze**

**Ulega emocjom  
i presji  
społecznej**

**Jest podatny  
na błędy  
i zakłócenia**

