



PÉNZ ÉS BIZALOM

Szabad - e pénzt kérni?

FÖLDI MIKLÓS DÁNIEL - REKLÁMPSZICHOLÓGUS



Két történet

Pénzért?



Pénz nélkül?



Kinek adnád a pénzed?

Neki?



Vagy neki?



Az egész a normától függ

- Dan Ariely nyomán két társadalmi norma szabályozza a pénzhez való hozzáállásunkat (és a vevőinkét is)

1. Szociális norma

2. Piaci norma

A pénz szimbólum, nemcsak fizetőeszköz

- Gazdagság – szegénység
- Barátság – ellenségesség
- Család – egyedüllét
- Siker – kudarc
- Lehetőség – kényszer
- Boldogság - szomorúság

Szociális Szociális vs. Piaci norma

Szociális norma

- Közösségi tudat
- Baráti, határtalan
- Nincs azonnali visszafizetés



Piaci norma

- Tiszta célok
- Kölcsönösségi alapon működik
- Üzleti tranzakción alapul



Kérünk vagy tarhálunk, mi dönti el?

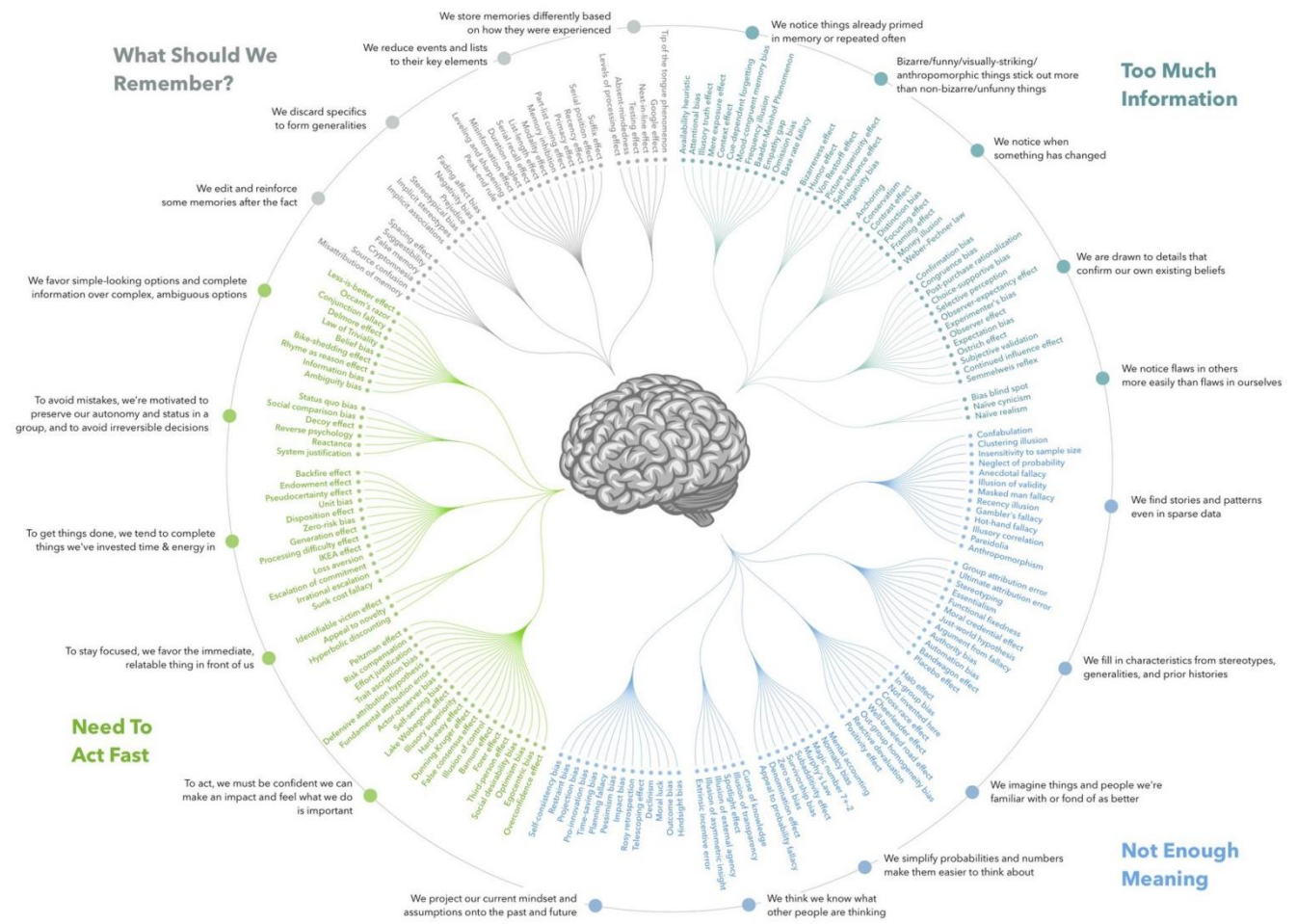
- Ha bizalom sérül – nincs pénz, vagy reklamáció
- Ha bizalom erősödik – önigazolás, és elégedettség

1. Norma
2. Bizalom
3. Érzelmi válasz

Kognitív torzítások rendszere

Jelenleg 200 torzításról tudunk, ami jelentősen befolyásolja döntéseinket.

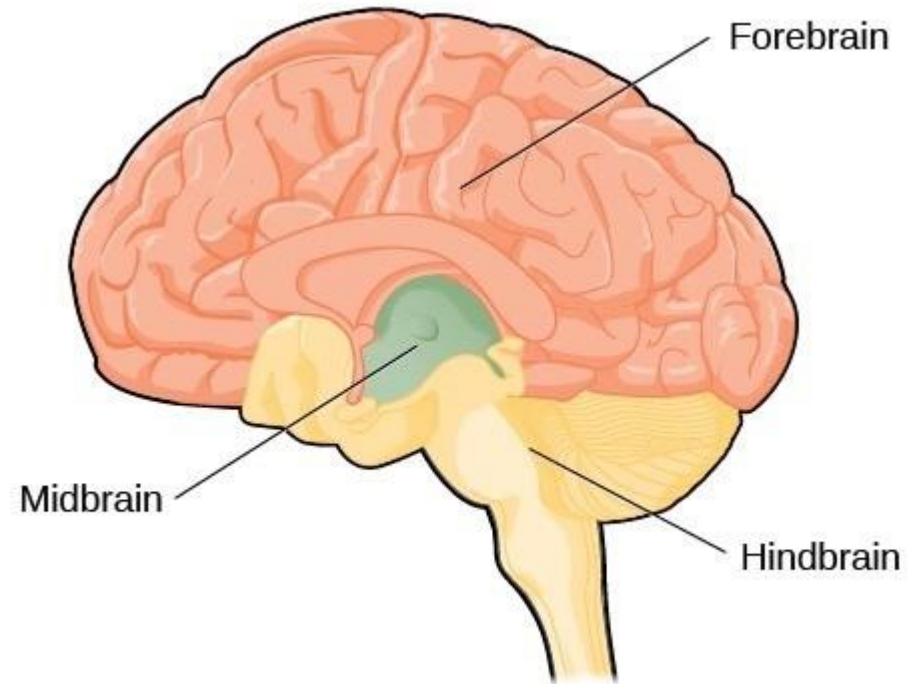
COGNITIVE BIAS CODEX, 2016



ALGORITHMIC LAYOUT + DESIGN BY JMS - JOHN MANOOGIAN III // CONCEPT + METICULOUS CATEGORIZATION BY BUSTER BENSON // DEEP RESEARCH BY WIKIPEDIANS FAR + WIDE

Érzelmi alapon születnek, amit racionalizálunk

- Érzelmi döntést hozunk, és azt látjuk el racionális magyarázattal
- Fizikai (hüllőagy) – itt születik meg a döntés
- Érzelmi (középagy) – itt látjuk el érzelmi magyarázattal
- Racionális (agykéreg) – itt magyarázzuk meg.



3 pszichológia szint a pénzkérésben

- 1. Ismerősök**
- 2. Barátok**
- 3. Szerelmesek**

1. Ismerősök vagyunk

1. **Brand** – már láttalak
 2. **Reklám** – figyelemfelkeltés, kíváncsiság
 3. **Sales** – lehetőség, kipróbálás
- Ha pénzről beszélsz, csak általánosságban, nincs vásárlás
 - „small talk”, koktél party jelenség
 - Pénzszimbólumok, és számok mellőzése (leírva)
 - *„Nem adok pénzt, mert nem ismerlek, és nem csókolózunk.”*

2. (már)Barátok vagyunk

- **Brand** – tudom, hogy jók vagytok, tehetünk egy próbát
- **Reklám** – „Trial”, lead magnet, veszteségkerülés, korl. elérés
- **Sales** - pénzügyi lehetőségek, hosszútávú lehetőségek (rövidtávon kisebb a pénzügyi önfegyelmünk, mint hosszútávon)
- Előfizetési csomagok, kis értékű eladások, csali termékek
- Pénzügyi szimbólumok használata
- *Tetszik amit csinálsz, de tartsd a tempót, még kell egy kis idő.”*

3. Te vagy a „nagy Ő”, szerelem

- **Brand** – nem érdekel más márka (elköteleződés), bármit elhiszek
- **Reklám** – remarketing, upsell, könnyű fizetés
- **Sales** – legendás szolgáltatás, szerződéskötés, önigazolás elősegítése (welcome on board programok)
- Itt már nem kell győzködni, a pénz itt már a norma elfogadásának jele, a bizalom(figyeltetek rám) viszonzása
- „**Be vagyok izgulva, jöhet aminek jönnie kell.**”

Tehát ha pénzt kérsz.....

- Ne keverd össze a piaci és szociális normát. Ha pénzt kérsz, azt tedd piaci norma szerint
- Mindig gondold végig, hogy hol tartasz a vevőiddel:
- Ismerősként – **nincs csók az első randin.**
- Barátként - **jó úton haladsz, de tudd, hol a határ.**
- Szerelmesként - **mindent mehet ameddig nem csalódom.**



Köszönöm a
figyelmet!