Kávészünet
Pszichológussal

HD marketing

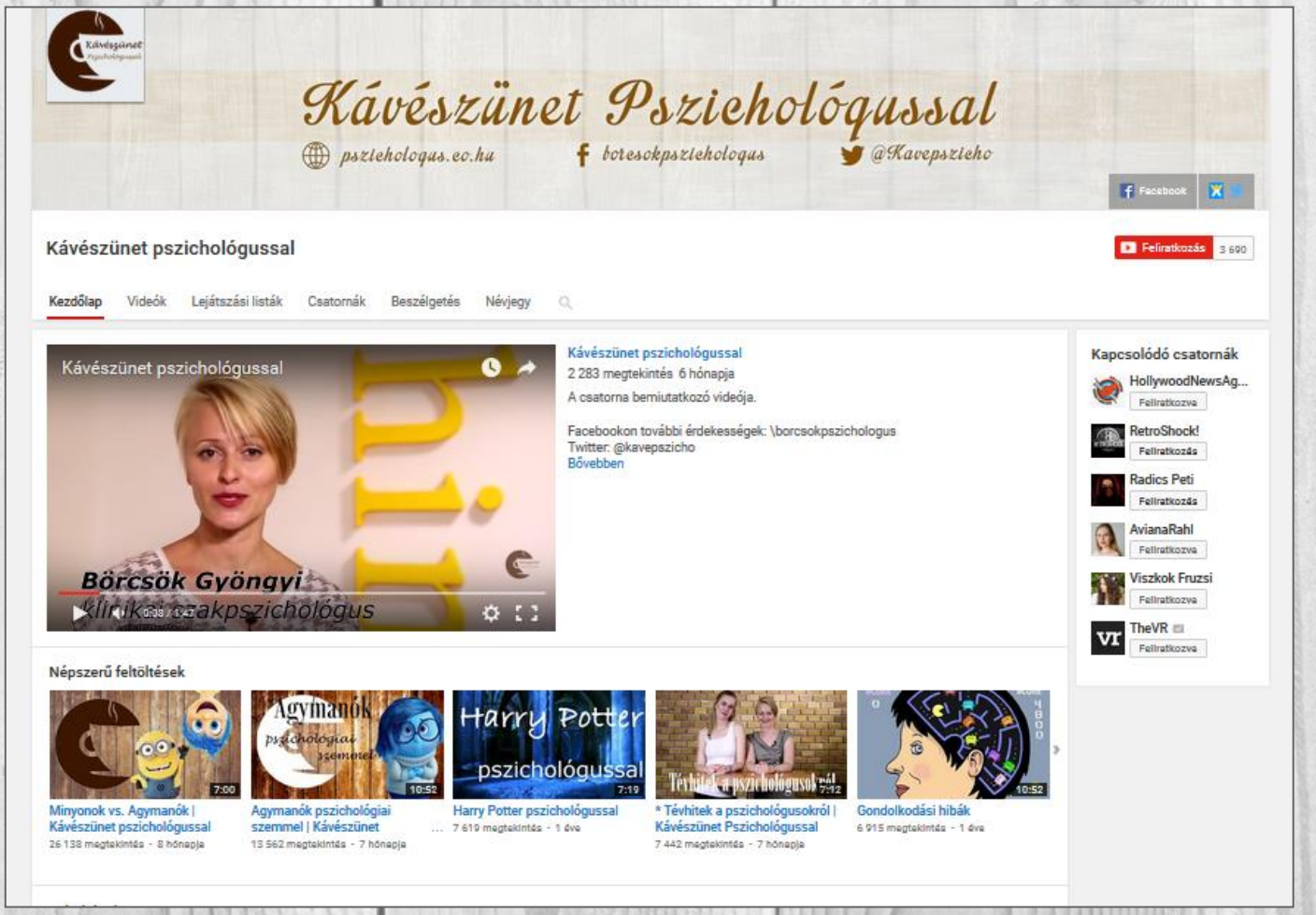
Az online eladás pszichológiája

Börcsök Gyöngyi
Pszichológus

2016. március 3.

Börcsök Gyöngyi

Klinikai szakpszichológus, család- és párterapeuta, szakfordító



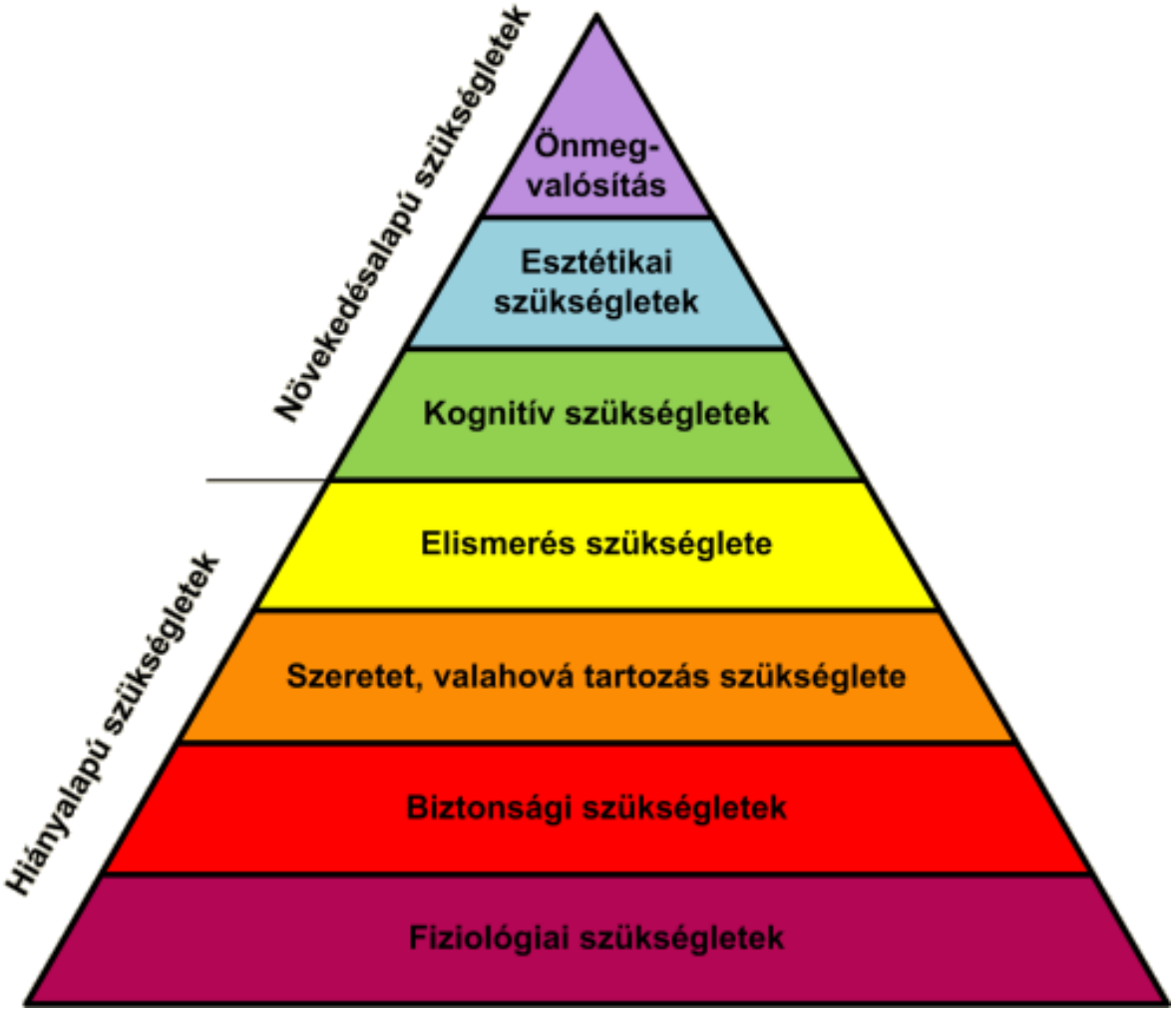
Vásárlói döntés folyamata



Pszichológiai folyamatok



Humanisztikus pszichológia



Online vásárló típusai I.
Generációs különbségek

Baby Boomers

- Costumer service fontossága
- Megbízható termékek, márka

- 62% a weboldal, eladó javaslata
- e-mail, brosúrák, nyomtatott anyag

nagyobb arányban (38%)

Y, Z Generáció

- Mobil keresések (apps)
- Az ár meghatározóbb

- 82% hallgat a WoM-ra

- 75% nagyobb valószínűséggel vásárol, ha hűség pontot vagy kupont kapnak

Online vásárló típusai II.

Cél vezérelt vásárló

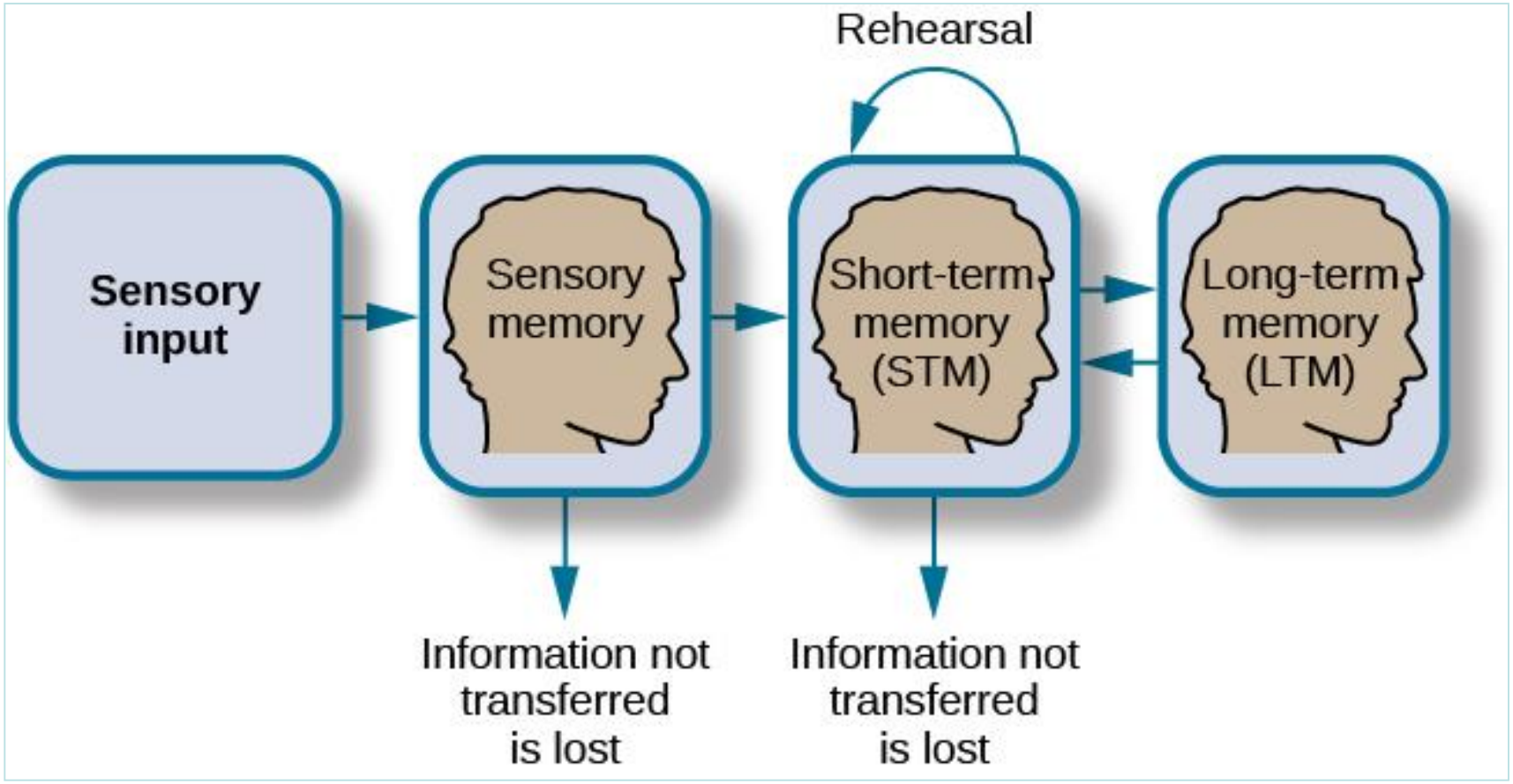
- Szelektál
- Információt keres
- Fókuszált

Kísérletező vásárló

- Meglepetés
- Szórakozás
- Aukciók, akciók

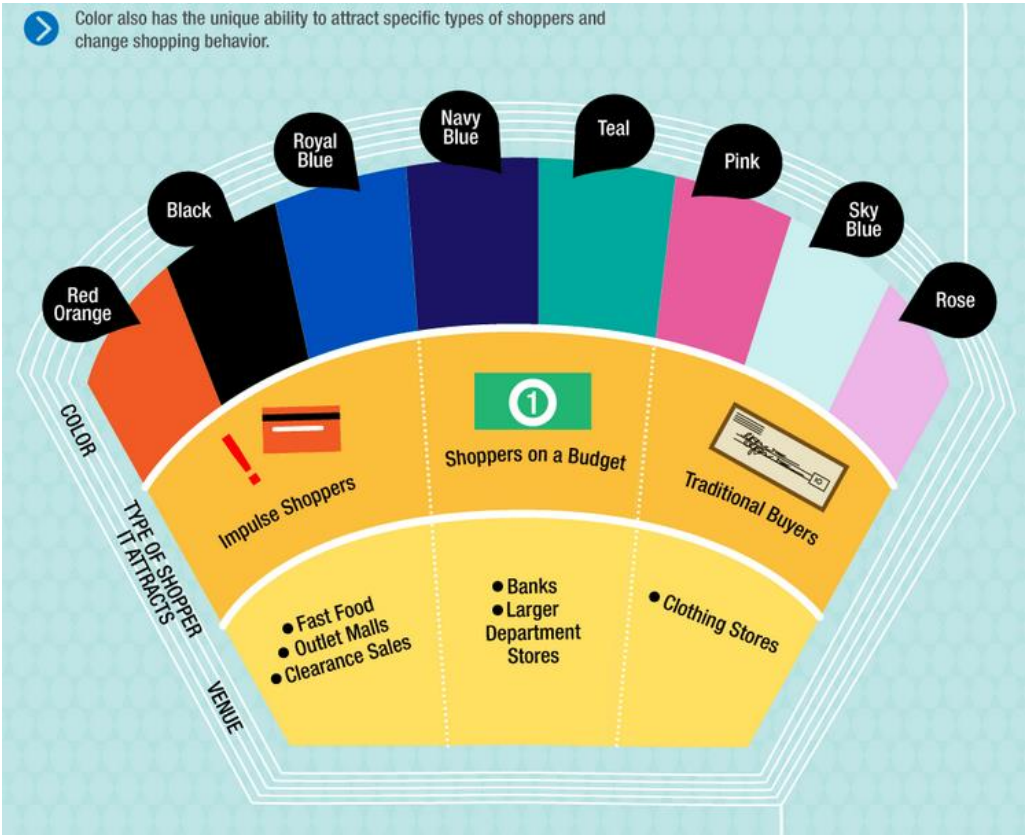
- 77%
- Max 10 perc (ebay)
- offline impulzívabbak

Érzékelés, észlelés



Érzékelés, észlelés: „nézem, de nem látom”

- Szelektív vakság
- Formai vakság
- Érzelmi vakság



Evolúciós Pszichológia

Viselkedési hajlamok és képességek, melyek az evolúció során alakultak ki.



Evolúció



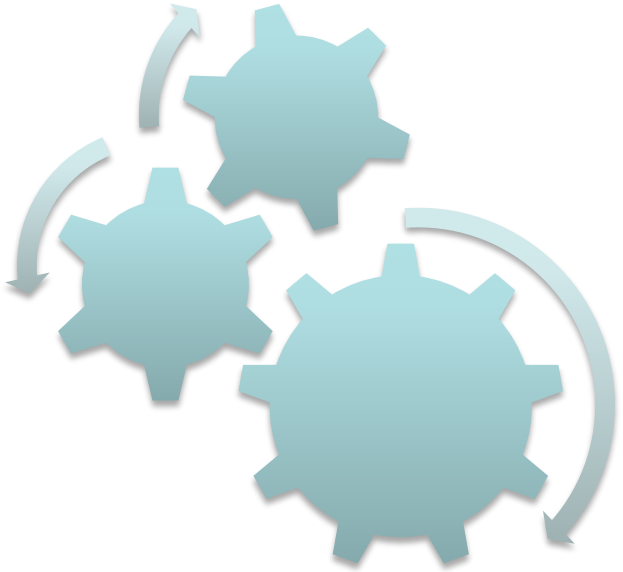
FACEBOOK

LINKEDIN

TWITTER

Rendszerszemlélet, Gestalt

- A személyek viselkedését meghatározza a „szociális mező”
- Egymás működését kölcsönösen befolyásoló elemek



Új kommunikáció: Pull marketing

1. Many to many
2. Interaktív robbanás
   - ellenőrző funkció
   - korlátozó funkció
   - mozgósító funkció
3. vírusszerű információ terjedés
4. cél által vezérelhető üzenetek



Kapcsolati fordulópont



- Prosumer
- Trysumer
- TryAdverising

(TheVR: Komzsik János, Fábián István)

Kommunikáció: attitűd változtatás és utánkövetés eszköze

- **Hogyan vonjuk be a fogyasztókat?**
  - szórakozás
  - együttgondolkodás
  - kezdeményezés
  - aktivitás, részvétel
  - kapcsolatépítés
  - megosztás
  - értékelés



- **Off-stage és On-stage haters**

Az online eladás pszichológiája

oktatas@hdmarketing.hu

Március 11. Gyakorlati képzés

Április 1. Elméleti képzés

Börcsök Gyöngyi
pszichologus.co.hu
+36/70-631-8881