

1. Što je ponašajne potrošača?
 - proučavanje načina na koji potrošači odlučuju **uložiti svoje dostupne resurse** (vrijeme, novac i sl.) u proces kupnje, konzumiranja i odlaganja proizvoda
2. Tko se nalazi u središtu proučavanja ponašanja potrošača?
 - u središtu proučavanja je kupac ili potrošač kao “kralj”
3. Koja je razlika između potrošača i kupca?
 - **KUPAC** – osoba koja **kupuje proizvod** za svoje ili za potrebe drugih
 - **POTROŠAČ** – osoba koja **koristi ili troši proizvod** bez obzira je li ih sama kupila ili je to netko drugi za nju učinio
4. Što je totalno a što potencijalno tržište?
 - **TOTALNO TRŽIŠTE** – skup **stvarnih i potencijalnih kupaca** (potrošača) određenog proizvoda ili usluge
 - **POTENCIJALNO TRŽIŠTE** – skup potrošača (*potencijalnih kupaca*) koji **pokazuju neku razinu interesa** za određeni proizvod ili uslugu
5. Tko čini totalno a tko potencijalno tržište za vašu školu?
 - totalno tržište su svi učenici 8. razreda, dok su potencijalno oni učenici koji misle upisat vašu školu
6. Koje su karakteristike potencijalnih kupaca? (3)
 - dovoljan **interes** za određeni proizvod
 - dovoljno **visoke prihode** da si ga mogu priuštiti
 - **pristup** samom **proizvodu**
7. Koje su skupine čimbenika koji utječu na ponašanje potrošača? (3)
 - kulturni, društveni, situacijski i ostali čimbenici
8. Nabroj kulturne čimbenike koji utječu na ponašanje potrošača.
 - kultura, supkultura i društvena klasa
9. Koji su društveni čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača?
 - referentna grupa, obitelj, društvene uloge i statusi
10. Koji su ostali čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača?
 - starosna dob i faza životnog ciklusa
 - zanimanje i ekonomske okolnosti
 - osobnost i predodžba o samome sebi
 - životni stil i vrijednosti
11. Kako kultura utječe na ponašanje potrošača? Navedi primjer.
 - kultura je skup **vrijednosti, normi i pravila ponašanja** koje smo usvojili odrastanjem u obitelji i društvu
 - primjer Japan i kocka šećera; primjer Japan i hladan odnos konobara prema gostima
12. Kako subkultura definira ponašanje potrošača? Navedi primjer.
 - supkultura je skupina kojoj pripadamo i koja definira naše ponašanje; npr. pankeri, hipsteri i dr.
13. Na primjeru odvjetnika objasni kako društvena klasa utječe na ponašanje potrošača?
 - odvjetnici budući zarađuju više, nose skuplja odjela koja predstavljaju njihov status
14. Što je referentna grupa i kako utječe na ponašanje potrošača? Navedi primjer.
 - grupa koja ima izravan ili neizravan **utjecaj na stavove i ponašanje pojedinca** (grupa s kojom se poistovjećujemo)
 - npr. sportaši, glumci, pjevači...

15. Objasni na primjeru kako starosna dob i faza životnog ciklusa utječe na ponašanje potrošača.
- npr. mladi bračni par, roditelji s djecom, samci... troše novac na različite potrebe
16. Koji su situacijski čimbenici koju utječu na ponašanje potrošača? Navedi primjere.
- npr. kvar automobila, ozljeda, bolest...
17. Koji su koraci u procesu donošenja odluke o kupnji? (5)
- spoznaja problema, traženje informacija, procjena alternativa, odluka o kupnji i ponašanje nakon kupnje
18. Koje su uloge u procesu odlučivanja o kupovini? Objasni na primjeru s đlačkom ekskurzijom. (5)
- inicijator, osoba koja utječe na odluku, donositelj odluke, kupac i korisnik
19. Objasni tri dimenzije konzumerizma.
- sreća pojedinca je u posjedovanju materijalnih dobara i njihovom konzumiranju
 - konzumerizam kao ekonomska politika kojoj je cilj potaknuti potrošnju radi očuvanja gospodarstva – potrošačko društvo
 - konzumerizam kao društveni pokret koji se zalaže za poboljšavanje prava i moći kupaca
20. Kako se zove najpoznatija udruga za zaštitu potrošača u Hrvatskoj?
- Potrošač