

# **PART.1 소비자행동의 이해**

chapter 1. 소비자는 누구인가?

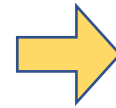
**chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델**

chapter 3. 마케팅 전략과 소비자행동

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

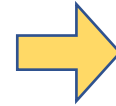
### (1) 소비자행동의 연구 배경

소비자 행동 첫 관련 논문



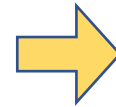
1930년대

소비자 행동 첫 교과서



1968년

우리나라에 소비자 행동이론 소개



1970년대

소비자 행동이론의 활발한 연구



1980년대 이후

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (1) 소비자행동의 연구 배경

#### 1) 시장의 변화와 마케팅중심의 기업경영

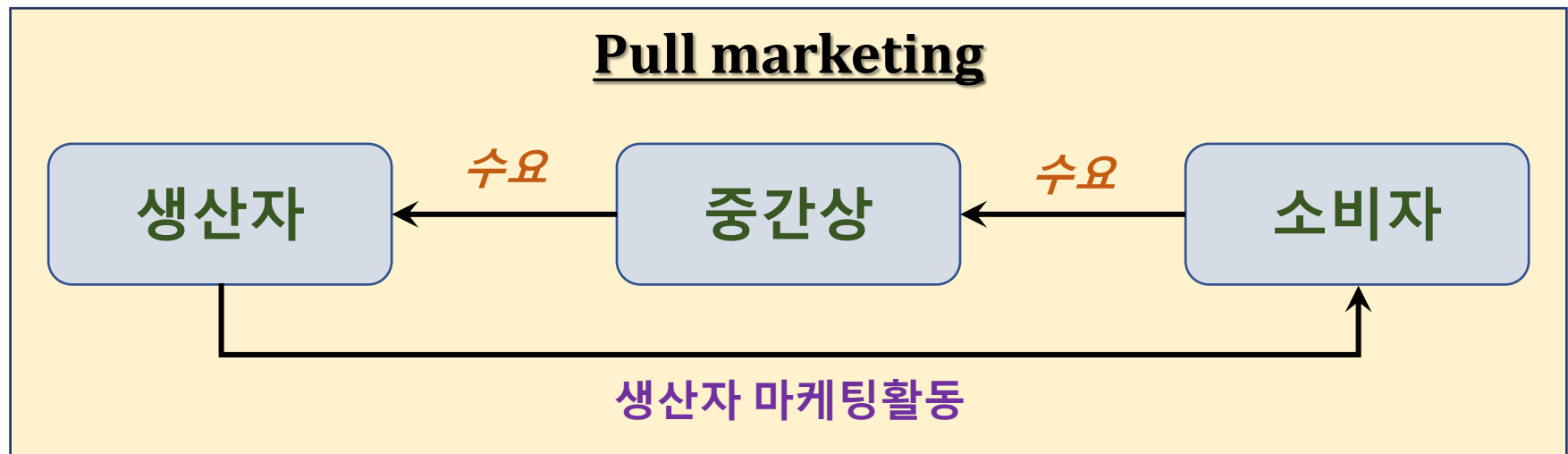
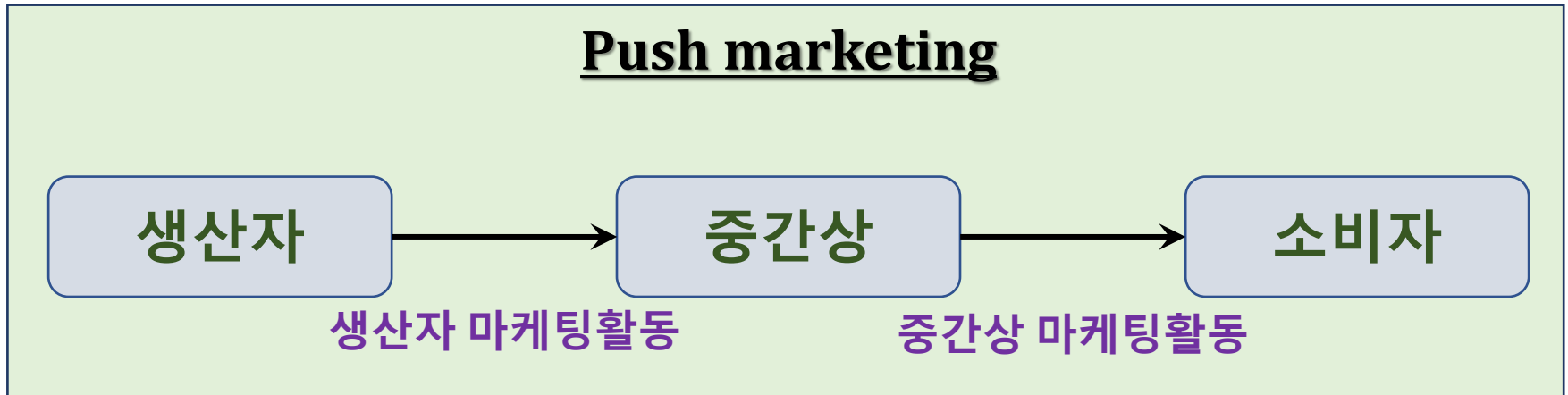


	공급 < 수요	공급 > 수요
시장특성	seller's market	buyer's market
시장의 주체	생산자=공급자=기업	수요자=소비자
기업활동의 핵심	생산과 판매 관리	소비자중심의 마케팅
마케팅 특성	push marketing	pull marketing
마케팅 핵심	market share	mind share
소비자 구매	overt behavior	choice behavior

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (1) 소비자행동의 연구 배경

#### 1) 시장의 변화와 마케팅중심의 기업경영



## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (1) 소비자행동의 연구 배경

#### 2) 경쟁우위를 갖는 제품에 대한 정보 필요

- 경쟁시장에서 우위를 점하기 위해서는 아이디어 창출 및 제품 개발 단계부터 소비자 행동과 관련된 정보를 적극 활용하는 것이 필요

#### 3) 소비자 권리에 대한 관심 증가

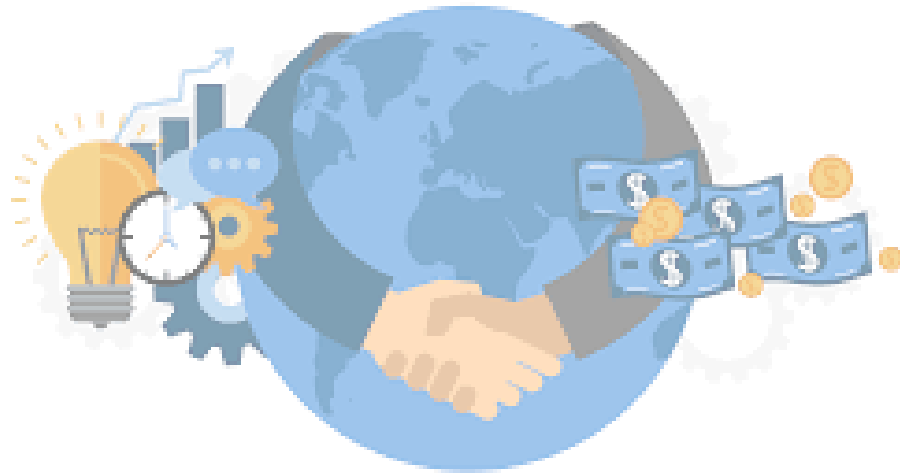
- 기업은 적극적으로 소비자 권리 보호 차원에서 경영활동을 수행해야 함
- 다양한 매체를 이용해 상품에 대한 소비자의 다양한 반응에 능동적으로 대처 필요

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (1) 소비자행동의 연구 배경

#### 4) 글로벌시장에서의 성공적인 마케팅전략

-글로벌 시장의 다양한 소비자들의 필요와 욕구, 태도, 라이프스타일, 문화 등을 파악하여 성공적인 마케팅 전략을 위해서는 소비자행동 연구가 필수



## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (2) 소비자행동의 정의와 특성

#### 1) 소비자행동의 정의

의사결정 주체들에 의해 상품의 획득, 소비, 처분, 서비스, 활동, 경험, 사람, 그리고 아이디어와 관련된 소비자의 의사결정의 총체 - *Hoyer & MacInnis*

소비자들이 그들의 욕구를 충족시켜 주리라고 기대하는 제품과 서비스를 탐색하고, 구매, 사용, 평가 및 처분하는데 나타나는 행동 - *Schiffman & Kanuk*

경제적인 재화와 서비스를 획득하고 사용하는데 직접적으로 관련된 개인의 행동 및 행동을 결정하는데 선행하는 제반 의사결정과정 - *Engel & Blackwell*



## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (2) 소비자행동의 정의와 특성

#### 1) 소비자행동의 정의

소비자행동은 제품, 서비스, 활동, 아이디어 등과 관련이 있다.

소비자행동은 구매, 그 이상 많은 것을 내포하고 있다.

소비자행동은 역동적인 과정이다.

소비자행동에는 많은 사람들이 관여된다.

소비자행동은 많은 의사결정이 포함된다.



## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (2) 소비자행동의 정의와 특성

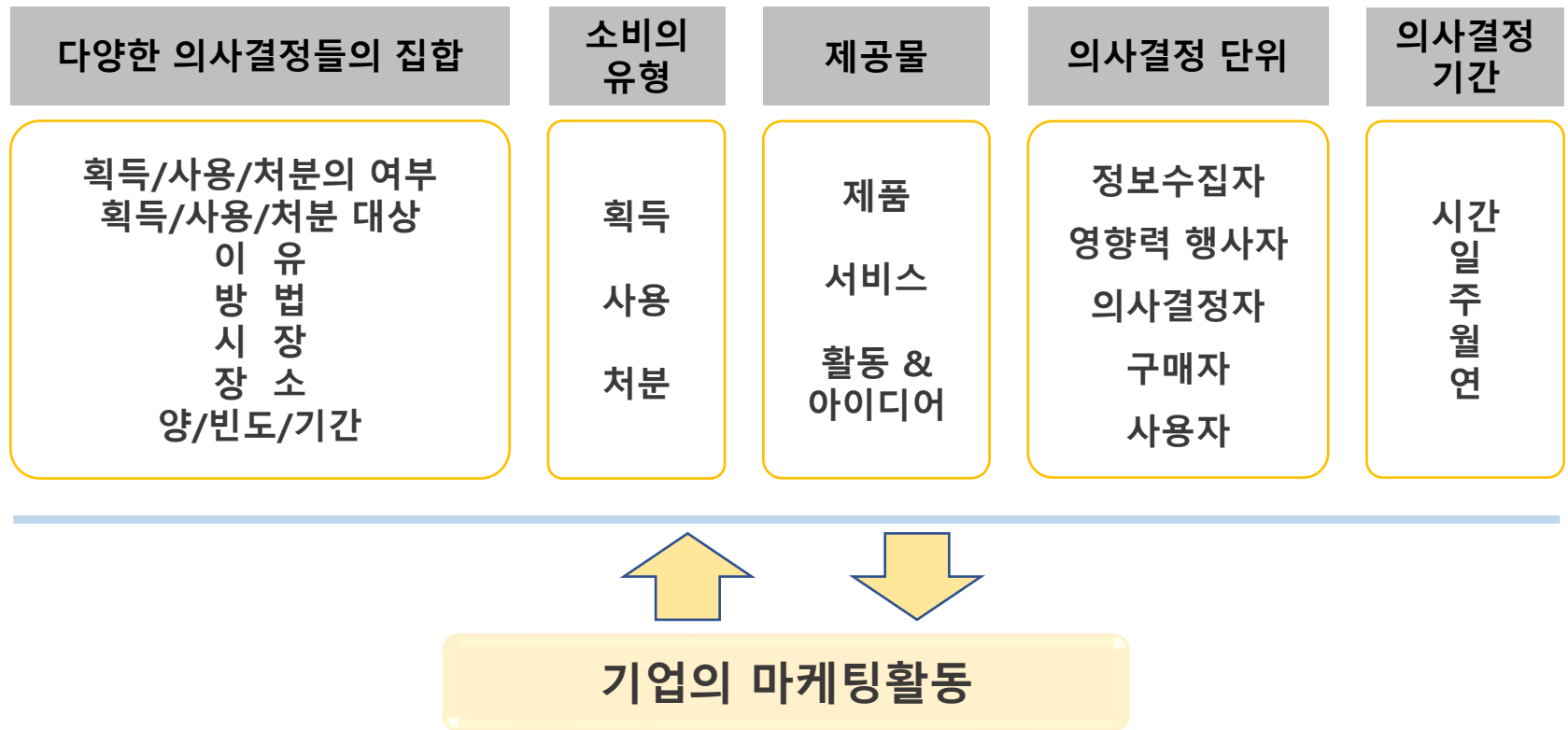
#### 1) 소비자행동의 정의



“개인, 집단, 조직 등 의사결정 단위가  
욕구만족을 위하여 제품, 서비스, 이념, 경험 등에 접촉하여  
구매하고 사용한 후 처분하는 과정에서 나타내 보이는  
심리적이고 신체적인 과정”

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### ▶ 소비자행동 정의에 포함된 핵심구성 요소



마케팅은 고객, 클라이언트, 파트너, 그리고 사회 전반에 걸쳐 가치를 갖는 제공물을 창조하고, 커뮤니케이션하며, 전달하고, 교환하는 행위, 제도, 그리고 프로세스이다

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (2) 소비자행동의 정의와 특성

#### 2) 소비자행동의 특성

#### 소비자 행동

- ① 소비자행동은 동기에 근거한 행동이다.
- ② 소비자행동은 소비자의 여러 가지 형태의 활동을 포함한다.
- ③ 소비자행동은 의사결정 과정을 갖는다.
- ④ 소비자행동은 시간과 복잡성에 따라 여러 가지 형태로 나타난다.
- ⑤ 소비자행동은 여러 가지 다양한 역할을 포함한다.
- ⑥ 소비자행동은 소비자의 외부적 요인에 의해서도 영향을 받는다.

*W. Wilkie(1994)*

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (2) 소비자행동의 정의와 특성

#### 3) 소비자행동 연구의 기본전제

첫째, 소비자는 자주적이다.

둘째, 소비자는 목표지향적이다.

셋째, 소비자행동은 하나의 과정이다.

넷째, 소비자 조사는 소비자행동의 본질적인 이유를 밝히는데 유용하다.

다섯째, 외적 요소들을 통해 소비자행동에 영향을 줄 수 있다.

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (3) 소비자행동 연구의 흐름

#### 1) 초기 소비자행동의 접근방법

	경제학적 접근	다원적 접근
시대	~1950년대	1950년대 중반
학문적 배경	✓ 경제학	✓ 정신분석학 ✓ 심리학 ✓ 사회학
소비자에 대한 기본 가정	✓ 합리적 인간	✓ 욕구 충족자
특징	✓ 합리적 의사결정 ✓ 효용 극대화	✓ 욕구 충족 ✓ 심리학과 사회학의 결합

행동과학적 접근방법

#### [Pavlov의 학습모델]

- '자극-반응' 모델을 기초로 인간은 학습한 것을 바탕으로 연상을 한 후 반응을 한다고 주장

#### [Freud의 정신분석모델]

소비자 개인의 느낌과 인식된 상징적 의미가 구매의사결정에 중요 요인임을 주장

#### [Veblen의 사회심리모델]

인간은 사회적 동물로써 속한 준거집단의 영향력에 따라 행동도 다르게 나타남을 주장

#### [Marshall의 경제모델]

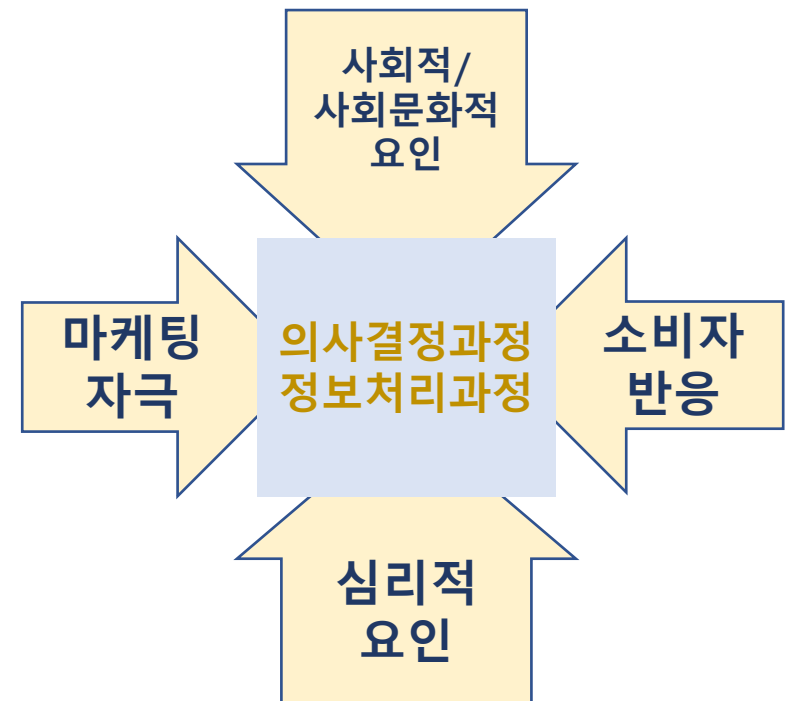
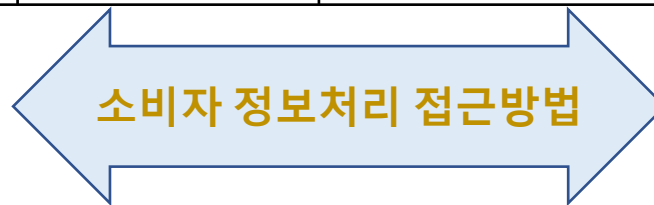
소비자는 자신의 효용극대화를 위해 최대한 합리적이고 완벽한 의사결정을 위해 노력함을 주장

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (3) 소비자행동 연구의 흐름

#### 2) 소비자 정보처리 접근방법

	정보 처리 접근	쾌락적/경험적 접근
시대	1960년대 후반~	1980년대 후반 이후
학문적 배경	✓ 인지 심리학	✓ 정서 심리학 ✓ 비교 문화론
소비자에 대한 기본 가정	✓ 이성적 인간 ✓ 정보 처리자	✓ 쾌락 및 경험 추구자
특징	✓ 의사결정과정 및 영향요인	✓ 인지적 관점과 정서적 관점을 동시에 고려



## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (3) 소비자행동 연구의 흐름

#### 3) 경험적 · 쾌락적 접근방법

- ⌘ 제품의 상징적 가치(symbolic value), 정서적, 심미적 측면 강조하는 소비자미학(consumer esthetics)과 제품소비를 사회현상 속에서 이해해야 한다는 소비자사회학(sociology of consumption)분야에서 많은 연구 진행
- ⌘ 성능이나 품질 등의 내재적 가치 뿐만 아니라 외재적 가치도 선택의 기준(효용적 가치, 상징적 가치)

#### 4) 온라인 시대의 소비자행동 접근 방법 - 인터넷/SNS

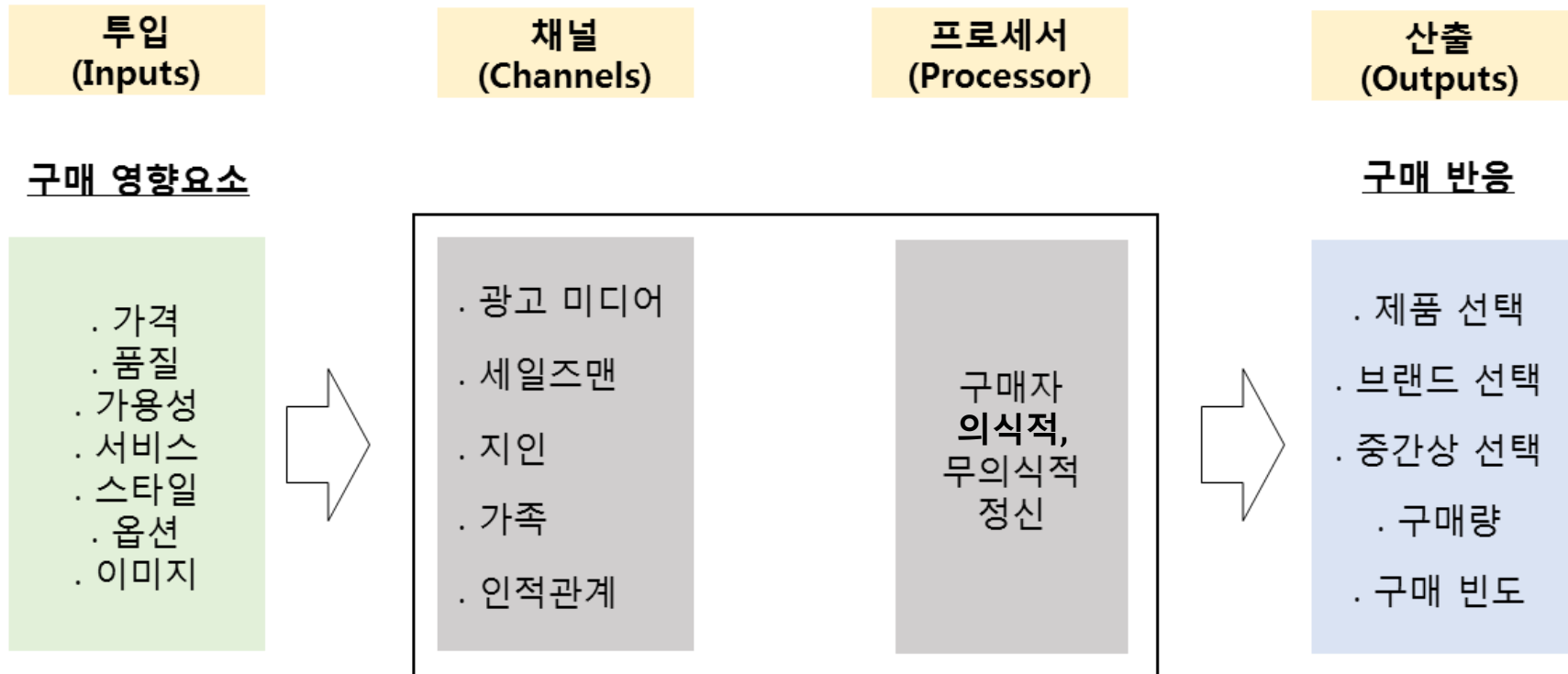
- ⌘ 오프라인상의 구매행동과는 다른 정보의 공유화와 쌍방향 소통, 준거집단 영향력 약화, 다양한 쇼핑몰의 등장과 구매 후 평가의 즉시성으로 대변되는 또 다른 시장환경을 구축
- ⌘ 온라인상에서 소비자의 행동은 전통적인 소비자행동 연구결과로는 설명할 수 없게 됨
- ⌘ 따라서 기업은 새로운 온라인 환경에 적합한 마케팅 전략 수립을 위해 온라인 상에서의 소비자행동 연구가 불가피해졌음

## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (4) 소비자행동의 연구 모델

#### Kotler Model

구매자 분석을 위한 블랙박스모델의 일종인 행동적 모델을 통해 설명



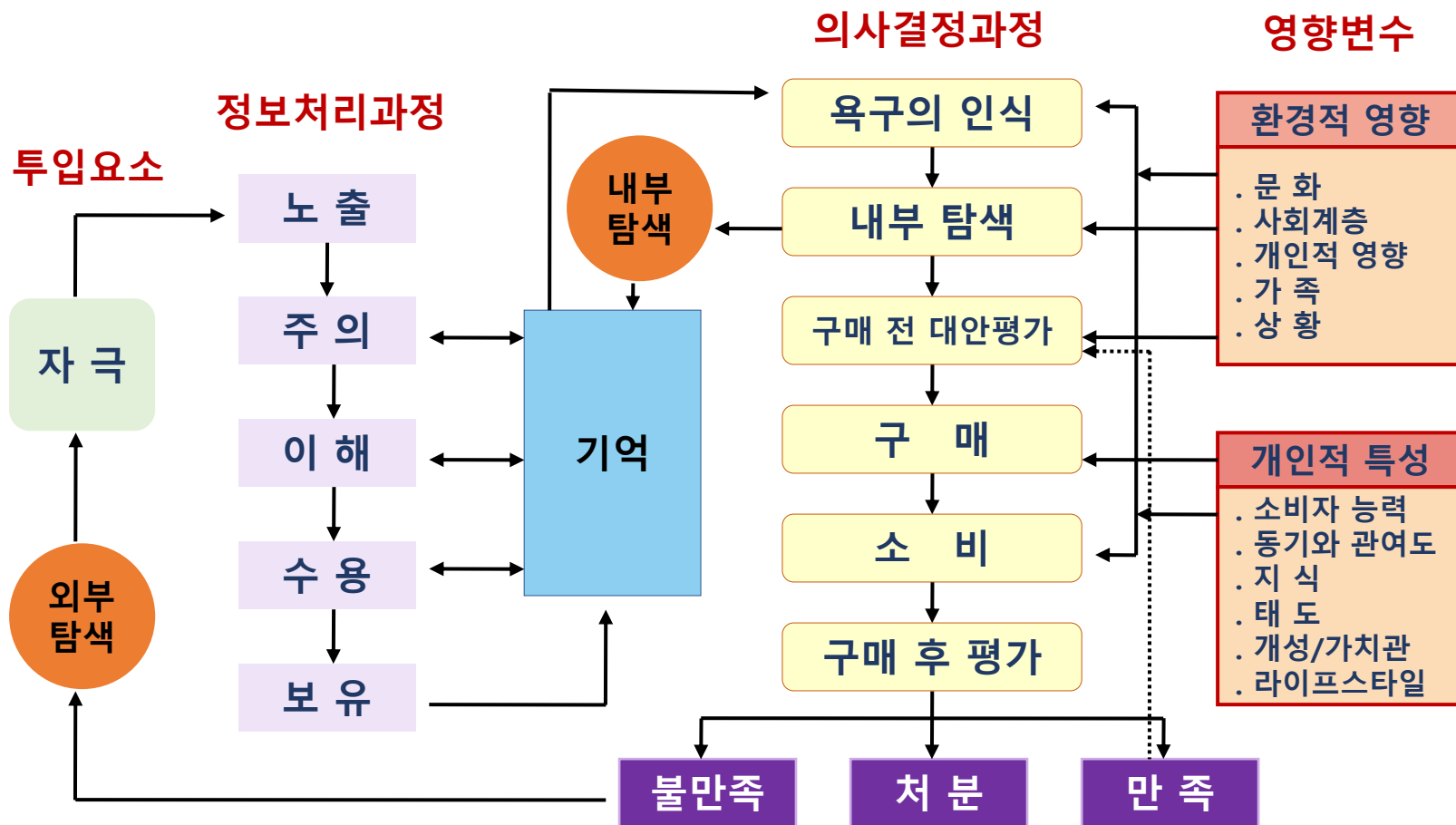


## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

### (4) 소비자행동의 연구 모델

#### Engel-Kollat-Blackwell Model

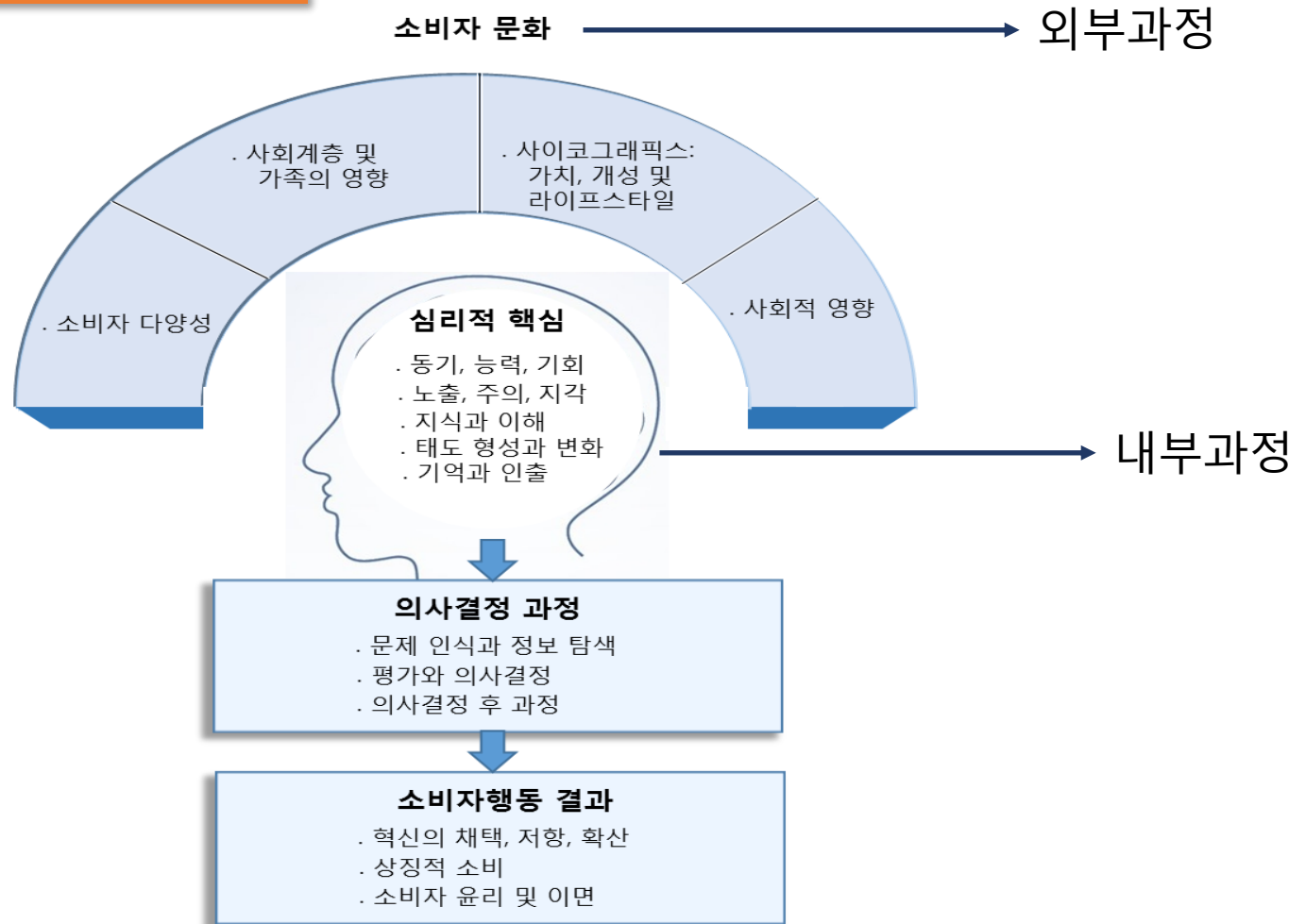
1968년 소비자행동의 통합적 모델 – EKB 모델



# Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

## (4) 소비자행동의 연구 모델

### Hoyer-MacInnis Model (2012)

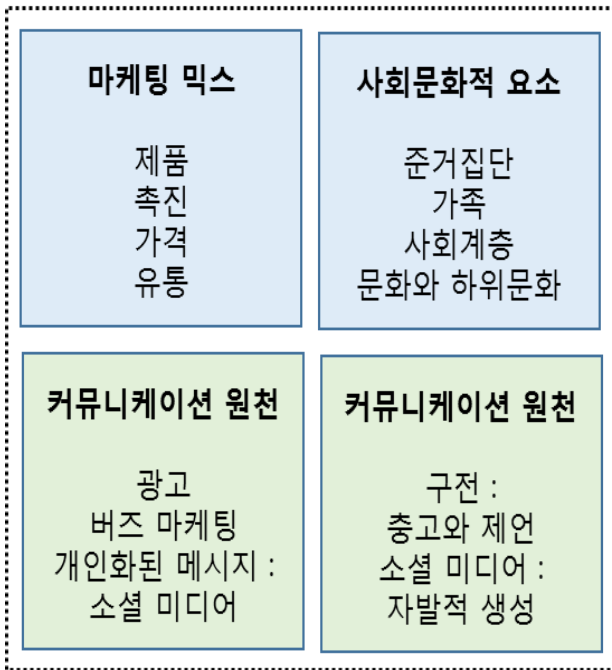


## Chapter 2. 소비자행동의 정의와 연구모델

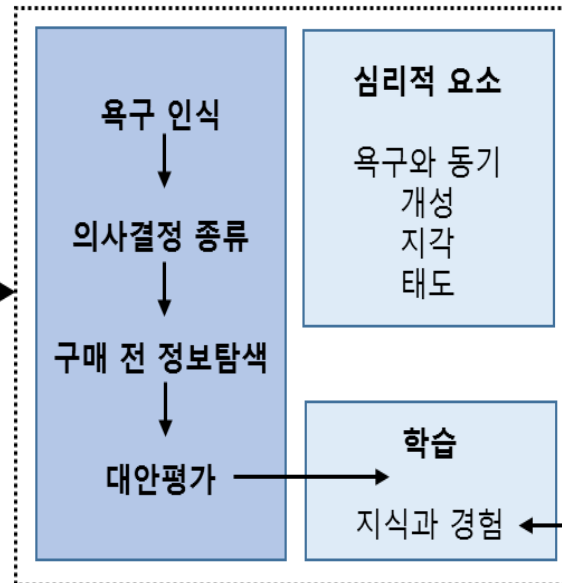
### (4) 소비자행동의 연구 모델

#### Schiffman-Wisenblit Model (2014)

입력



과정



출력

