

СН^о 14884

РОБЕРТО МАРИНОВ

ВНИМАНИЕ, ПОТРЕБИТЕЛИ!

*ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ КАПАНИ,
ПРЕД КОИТО СМЕ ИЗПРАВЕНИ ЕЖЕДНЕВНО*

НЕ СЕ ИЗНАСЯ

СОФИЯ, 2022

93734

366.1

3

133889

БИБЛИОТЕКА - УНСС

Инв. №



120000133887

ВНИМАНИЕ, ПОТРЕБИТЕЛИ!

Роберто Маринов

БИБЛИОТЕКА

УНСС

СОФИЯ

© Всички права запазени! Никаква част от тази книга не може да бъде копирана и публикувана без изричното писмено съгласие на автора.

Редактор: Светозар Стефанов

Предпечатна подготовка и корица: Христо Гешанов

Печатница: Алианс Принт

Издател: ЕТ „КЦ Данчо Данчев“, 2022

ISBN 978-619-92235-0-5

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД	5
РАЗДЕЛ I. ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ - РЕАЛЕН ПОКАЗАТЕЛ ЗА ВАШИЯ УСПЕХ/НЕУСПЕХ	7
ГЛАВА 1. ИНФЛАЦИЯТА И ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПОВЕДЕНИЕ В НАШИ ДНИ	9
ГЛАВА 2. КУКИЧКИТЕ, КОИТО НИ ПОСТАВЯТ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ	13
ГЛАВА 3. ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ И НЕГОВАТА РОЛЯ В ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПОВЕДЕНИЕ	17
ГЛАВА 4. РЕКЛАМАЦИИ И ВРЪЩАНЕ НА СТОКИ	34
ГЛАВА 5. КОЯ ЦЕНА ДА ИЗБЕРА? ДАЛИ НАПРАВИХ ПРАВИЛЕН ИЗБОР?	41
5.1 БОЛКАТА ОТ ДАВАНЕТО	45
ГЛАВА 6. ПРИСТРАСТЕНИ ПОТРЕБИТЕЛИ	50
ГЛАВА 7. ПАЗАРУВАНЕ НА УПОТРЕБЯВАНИ СТОКИ (ВТОРА УПОТРЕБА)	56
ГЛАВА 8. АКО БЯХ МАЛКО ПО-ДОБЪР ПРОДАВАЧ	60
ГЛАВА 9. БЮДЖЕТНО ОГРАНИЧЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ	64
ГЛАВА 10. ПОТРЕБИТЕЛСКА ВЯРНОСТ И ПОТРЕБИТЕЛСКА ЛОЯЛНОСТ	67
ГЛАВА 11. СПРАВЕДЛИВА ЛИ Е ЦЕНАТА?	74
ГЛАВА 12. БАКШИШ	82

<i>РАЗДЕЛ II. РОЛЯТА НА МАРКЕТИНГА И ПОВЕДЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ</i>	<i>85</i>
ГЛАВА 13. ЗАВЛАДЯВАЩАТА ИДЕЯ И НЕЗАБРАВИМАТА РЕКЛАМА	87
ГЛАВА 14. ПСИХОЛОГИЯТА И ПАЗАРУВАНЕТО	94
ГЛАВА 15. ПРОДУКТОВОТО ПОЗИЦИОНИРАНЕ И НЕГОВАТА РОЛЯ В ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПОВЕДЕНИЕ	99
ГЛАВА 16. ИРАЦИОНАЛНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	101
16.1 ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПОВЕДЕНИЕ И ДЕЦАТА	106
ГЛАВА 17. НЕГАТИВНОТО И ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПОВЕДЕНИЕ	108
ГЛАВА 18. БЕЗПЛАТНОТО НАИСТИНА ЛИ Е БЕЗПЛАТНО?	111
<i>РАЗДЕЛ III. ДА СТИГНЕМ ДО ПОКУПКАТА</i>	<i>119</i>
ГЛАВА 19. ПРОЦЕСЪТ ПО ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА ПОКУПКА	121
19.1 НЕДОВОЛНИЯТ КЛИЕНТ	125
ГЛАВА 20. ХАЙДЕ ДА ГО КУПИМ	127
ГЛАВА 21. ТАКТИКИ И ТРИКОВЕ В ПРОЦЕСА НА ПРОДАЖБА	131
ГЛАВА 22. ЗАЩО ТОЧНО ПО ТОЗИ НАЧИН Е ПОДРЕДЕН МАГАЗИНЪТ?	142
ГЛАВА 23. СТАТИИ НА АВТОРА	149
<i>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</i>	<i>171</i>