

Thema: Verhaltensweisen und Kaufphasen

Nennen Sie jeweils ein Beispiel für die allgemeine Theorie, das theoretische Modell, das Modellobjekt und das reale Objekt anhand des Beispiels, dass alle Menschen ihren Nutzen maximieren, in Bezug auf die Einordnung der Betrachtung der Marketingtheorie auf kognitiver Ebene.

- (1) Allgemeine Theorie ---> Alle Menschen maximieren ihren Nutzen.
- (2) Theoretisches Modell (Spezifische Theorie) ---> Informationsökonomik
- (3) Modellobjekt (Konzeptionelles Schema des realen Objektes, Merkmale der Akteure und ihrer Beziehungen) ---> Der Kunde kann die Qualität eines Produktes nicht beurteilen.
- (4) Reales Objekt ---> Der Kunde verzichtet auf den Kauf des Produktes.

Nennen Sie, in Bezug auf den wesentlichen Erklärungsbereich der Verhaltensweisen von Käufern im Hinblick auf Vollzug von Austauschprozessen, die zentrale Fragestellung und nennen Sie zu dieser mindestens fünf sinnvolle Untersuchungskriterien.

- # Wer kauft? ---> Kaufakteure und Träger von Kaufentscheidungen
- # Was? ---> Kaufobjekte
- # Warum? ---> Determinanten des Käuferverhaltens
- # Wie? ---> Kaufentscheidungsprozesse und Kaufpraktiken
- # Wieviel? ---> Kaufmenge
- # Wann? ---> Kaufzeitpunkte
- # Wo? ---> Einkaufsstätte
- # Welches Ergebnis? ---> Kundenzufriedenheit, Beschwerden und Wiederkauf

Nennen Sie die drei Kaufphasen und die mit ihnen verbundenen Fragestellungen in Bezug auf den Kaufprozess des Endkunden im Einzelhandel.

- (1) Die Vorkaufphase: Was passiert vor dem Kauf?
- (2) Die Kaufphase: Wie ist das Verhalten im Geschäft?
- (3) Die Nachkaufphase: Was passiert nach dem Kauf?