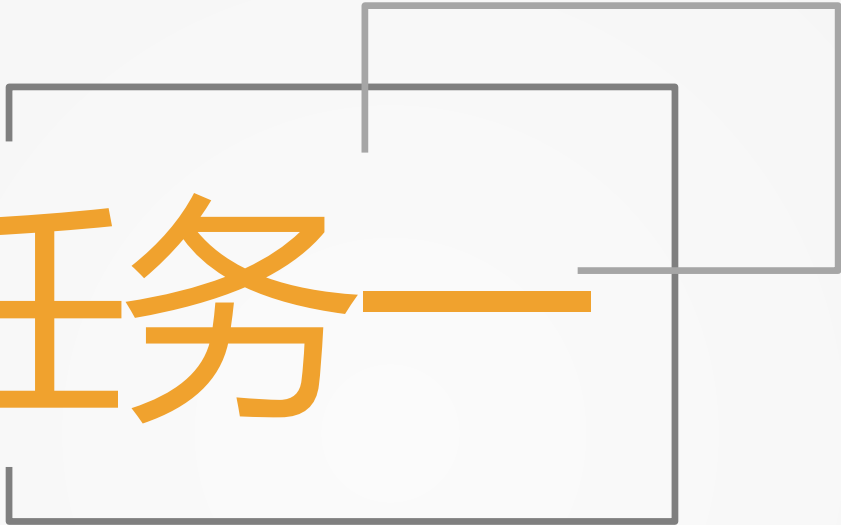




消费者心理学





任务一

分析网络营销与消费者
心理

学习目标

知识目标



- 📖 了解网络营销的含义、特点和基础
- 📖 了解网络营销的心理优势和不利心理反应
- 📖 理解网络营销的职能和营销市场要素的变化
- 📖 掌握顾客网上购买决策和厂商网络营销心理策略

能力目标



- 📖 运用网络营销知识分析顾客网上购买决策心理
- 📖 能够在网络营销活动中运用网络营销心理策略



情景描述



假设你接受可口可乐公司委托，进行这项工作的网络调研，请你思考将如何去做。

1.你认为应该如何设计这项调查？

2.你主要想了解消费者的哪些特征？这些特征对后期网络营销的主要作用是什么？

要求：调研后经小组讨论，并完成调研报告

导入案例

📖 破茧成蝶之麦包包



学习与思考

麦包包之所以能够破茧成蝶，运用了哪些网络营销心理优势？采取了怎样的网络营销心理策略？

一 网络营销的心理特点与基础

一、网络营销的含义与心理特点

（一）网络营销的含义

指企业为实现营销目标，利用互联网及相关技术开展的各种营销活动。

【知识链接】 网络营销不等于电子商务

（二）网络营销的心理特点

- 1.增强消费的主动性
- 2.创造个性化消费的可能性
- 3.实现购物的快捷、方便性
- 4.追求物美价廉的经济、实用性



一 网络营销的心理特点与基础

二、网络营销的基础

(一) 技术基础: 互联网络的崛起

(二) 理论基础: 网络整合营销和直复营销理论的发展

1. 网络整合营销理论

2. 网络直复营销理论

(三) 观念基础: 消费者价值观的变化

(四) 现实基础: 商业竞争的日益激烈化

一 网络营销的心理特点与基础

三、网络营销的职能与营销市场要素的变化

(一) 网络营销的职能

- 1.网络品牌
- 2.网站推广
- 3.信息发布
- 4.销售促进
- 5.网上销售
- 6.顾客服务
- 7.顾客关系
- 8.网上调研

【案例5-1】

绿盛联姻天畅——网上网下都可吃到“QQ能量枣”



一 网络营销的心理特点与基础

(二) 营销市场要素的变化

- 1.消费主体的变化
- 2.消费者购买力的变化
- 3.消费者购买欲望的变化

4. 不同的社会文化对宗教信仰的影响

一 网络营销的心理特点与基础

一、网络营销的心理优势

- (一) 满足消费者个性化的消费心理需求
- (二) 满足消费者避免购物干扰的消费心理需求
- (三) 满足消费者追求商品价格廉价的消费心理需求
- (四) 满足消费者对购物方便性的消费心理需求

二 网络营销的心理分析

二、网络营销的不利心理反应

(一) 对虚拟购物环境的不信任

(二) 特定心理需要的流失

(三) 缺乏健全的法律保障体系

三 网络营销的心理策略

一、顾客网上购买决策心理策略

(一) 唤起需求

(二) 收集信息

- 1.普通信息需求
- 2.有限信息需求
- 3.精确信息需求

(三) 比较选择

(四) 购买决策

- 1.对厂商有信任感
- 2.对支付有安全感
- 3.对产品有好感

(五) 购后评价

三 网络营销的心理策略

一、厂商网络营销心理策略

(一) 基于网络消费者消费动机，制定实施营销策略

- 1.营销中要考虑网络消费者的需求动机
- 2.营销中要从网络消费者的心理动机入手

(二) 基于网络消费者心理需求，制定实施营销策略

- 1.重视消费者个性需求
- 2.关注消费者差异性需求

三 网络营销的心理策略

- 3.充分考虑网络主动性增强的消费需求
- 4.重视消费者需求信息反馈
- 5.要重视满足消费者快捷、方便的需求
- 6.关注消费者的理性消费需求
- 7.重视网络消费者对价格指标敏感体验



综合案例分析

问题讨论

1. 益达采用了哪些新媒体作为主要的传播策略？其营销策略的选择与整合具体体现在哪几个方面？
2. 你认为未来网络营销创新应以什么为导向？

益达借力网络新媒体演绎“酸甜苦辣”





项目实战



假设你接受可口可乐公司委托，进行这项工作的网络调研，请你思考将如何去做。

- 1.你认为应该如何设计这项调查？
- 2.你主要想了解消费者的哪些特征？这些特征对后期网络营销的主要作用是什么？

要求：调研后经小组讨论，并完成调研报告。

A series of thin, dark gray lines forming a complex geometric shape. It consists of several rectangles and squares of varying sizes, some overlapping, creating a modern, abstract frame around the text.

谢谢欣赏