

## Cuprins

<b>Cuvânt-înainte</b> .....	7
<b>Capitolul 1. Introducere în studiul comportamentului consumatorului</b> .....	9
1.1. Importanța înțelegerii comportamentului consumatorului.....	10
1.2. Definirea comportamentului consumatorului .....	15
<b>Capitolul 2. Conținutul, funcțiile și tipologia consumului</b> .....	21
2.1. Definirea conceptului de consum .....	22
2.2. Funcțiile consumului .....	23
2.3. Tipologia consumului .....	24
2.4. Relația nivel de trai-calitatea vieții .....	27
<b>Capitolul 3. Clasificări ale factorilor de influență ai comportamentului consumatorului</b> .....	29
3.1. Necesitatea studierii factorilor determinanți ai comportamentului consumatorului .....	30
3.2. Clasificări ale variabilelor explicative ale comportamentului consumatorului .....	30
<b>Factorii endogeni ai comportamentului consumatorului</b>	
<b>Capitolul 4. Factorii psihologici (partea I): nevoile și motivațiile</b> .....	35
4.1. Precizări conceptuale. Relația nevoi-motivații .....	36
4.2. Caracteristici și clasificări ale nevoilor umane .....	37
4.3. Teoria motivației în cercetarea comportamentului consumatorului .....	40
<b>Capitolul 5. Factorii psihologici (partea a II-a)</b> .....	45
5.1. Senzațiile .....	46
5.2. Atenția .....	49
5.3. Percepțiile.....	50
<b>Capitolul 6. Factorii psihologici (partea a III-a)</b> .....	55
6.1. Imaginile.....	56
6.2. Atitudinile și preferințele .....	57

<b>Capitolul 7. Factorii psihologici (partea a IV-a)</b> .....	63
7.1. Învățarea .....	64
7.2. Personalitatea.....	68
<b>Capitolul 8. Factorii personali</b> .....	73
8.1. Vârsta.....	74
8.2. Sexul.....	75
8.3. Ocupația.....	77
8.4. Stilul de viață.....	79
<b>Factorii exogeni ai comportamentului consumatorului</b>	
<b>Capitolul 9. Factorii culturali</b> .....	85
9.1. Cultura și subcultura – precizări terminologice .....	86
9.2. Componentele culturii .....	87
<b>Capitolul 10. Factorii sociodemografici</b> .....	91
10.1. Factorii demografici .....	92
10.2. Clasele sociale .....	94
10.3. Grupurile de referință și influențele interpersonale .....	99
<b>Capitolul 11. Factorii economici</b> .....	109
11.1. Venitul personal.....	110
11.2. Prețurile bunurilor economice .....	113
11.3. Alți factori economici.....	117
<b>Capitolul 12. Procesul de cumpărare</b> .....	119
12.1. Procesul de cumpărare și etapele sale.....	120
12.1.1. Conștientizarea unei probleme (apariția unei nevoi) ...	121
12.1.2. Căutarea informațiilor necesare soluționării problemei .....	121
12.1.3. Evaluarea alternativelor .....	123
12.1.4. Decizia de cumpărare.....	124
12.1.5. Comportamentul post-cumpărare.....	124
12.2. Riscul în procesul de cumpărare.....	126
<b>Bibliografie selectivă</b> .....	129
<b>Lista figurilor</b> .....	135
<b>Lista tabelelor</b> .....	136