

PONAŠANJE I ZAŠTITA POTROŠAČA U TURIZMU lekcija 3.



KUPAC, KORISNIK, POTROŠAČ, POSETILAC, TURISTA

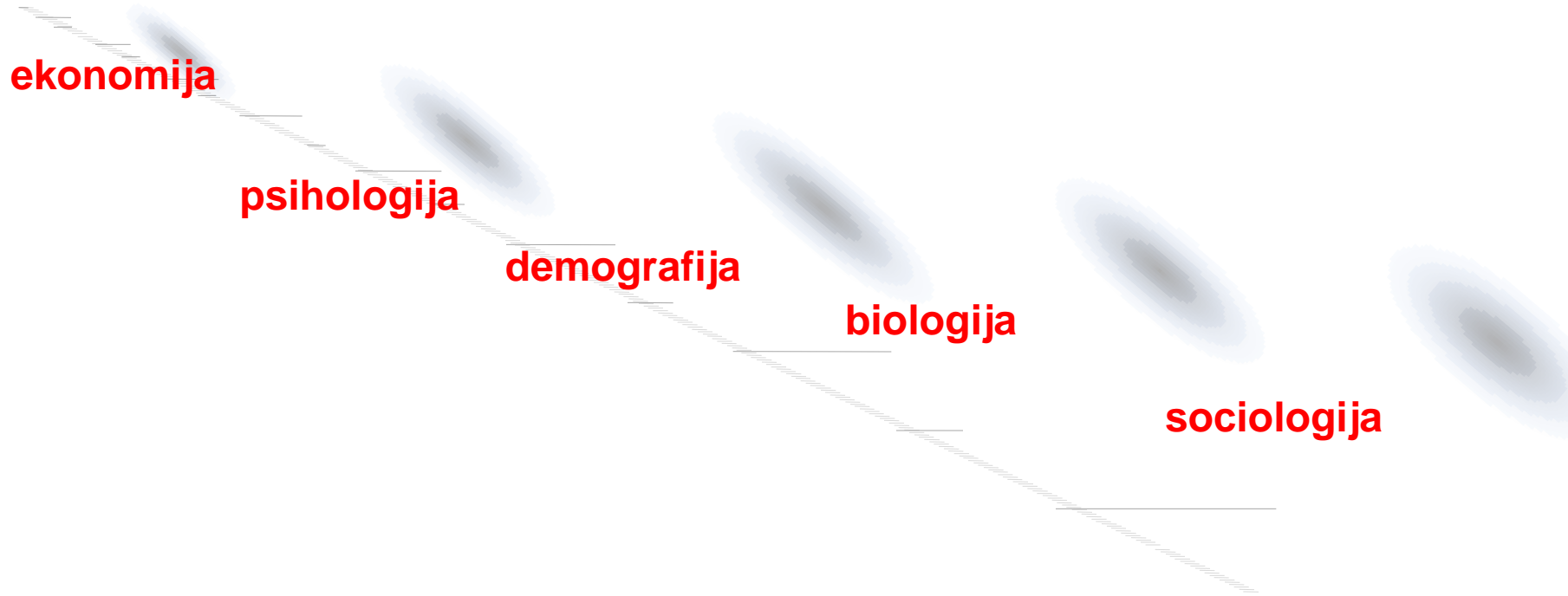


Ciljevi nastavne jedinice

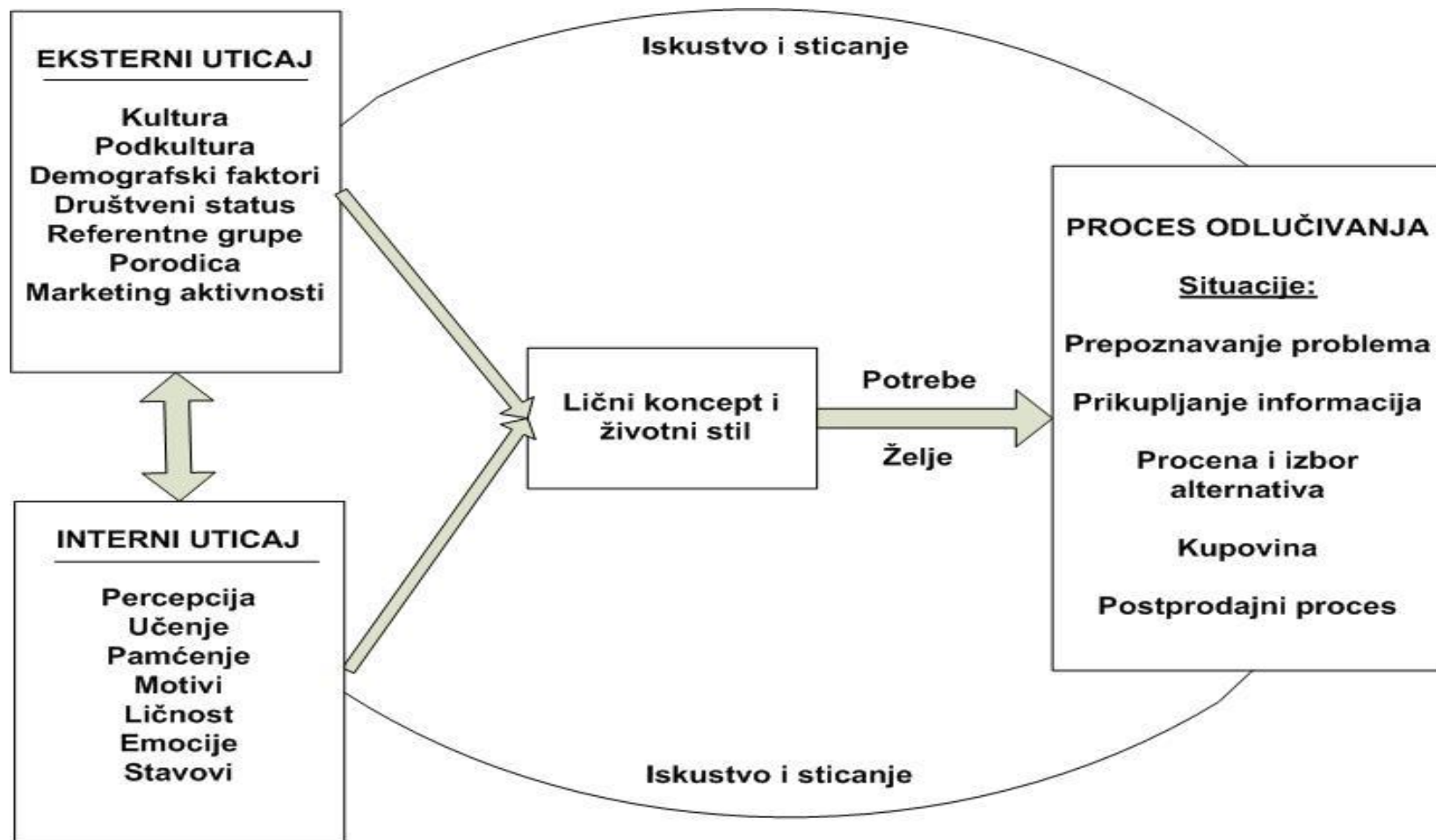
- Razlikovati osnovne stručne pojmove: potrošač, kupac, turista, posetilac, putnik
- Razumeti ključne faze istraživanja potrošača u turizmu



Interdisciplinarnost



Model ponašanja potrošača



Ponašanje potrošača

Studija procesa uključenih kada individue ili grupe biraju, kupuju, koriste ili raspoložu proizvodima, uslugama, idejama ili iskustvima za koje očekuju da će zadovoljiti njihove potrebe i želje.

Ponašanje potrošača sadržinski uključuje:

Istraživanje **šta** ljudi kupuju, **zašto**, **kako i gde** kupuju, **kada** i kako **često** kupuju proizvode i usluge. Istraživanje ide i dalje i interesuje se za ocene i stavove koje potrošači formiraju **posle** kupovine, tj. korišćenjem i konzumiranjem proizvoda i usluga.

Činjenica je da potrošači, sa individualnog stanovišta, donose dobre, ali i loše odluke u kupovini.

Osnovni opšti pojmovi

Kupac

Potrošač /industrijski i finalni/

Korisnik

KUPAC I POTROŠAČ

KUPAC osoba koja vrši stvarnu kupovinu proizvoda i usluga ali nije uvek / ili nije jedini/ KORISNIK nabavljenog proizvoda ili usluga.

Potrošač je osoba koja proizvode i usluge upotrebljava za zadovoljenje ličnih i porodičnih potreba.

Turista

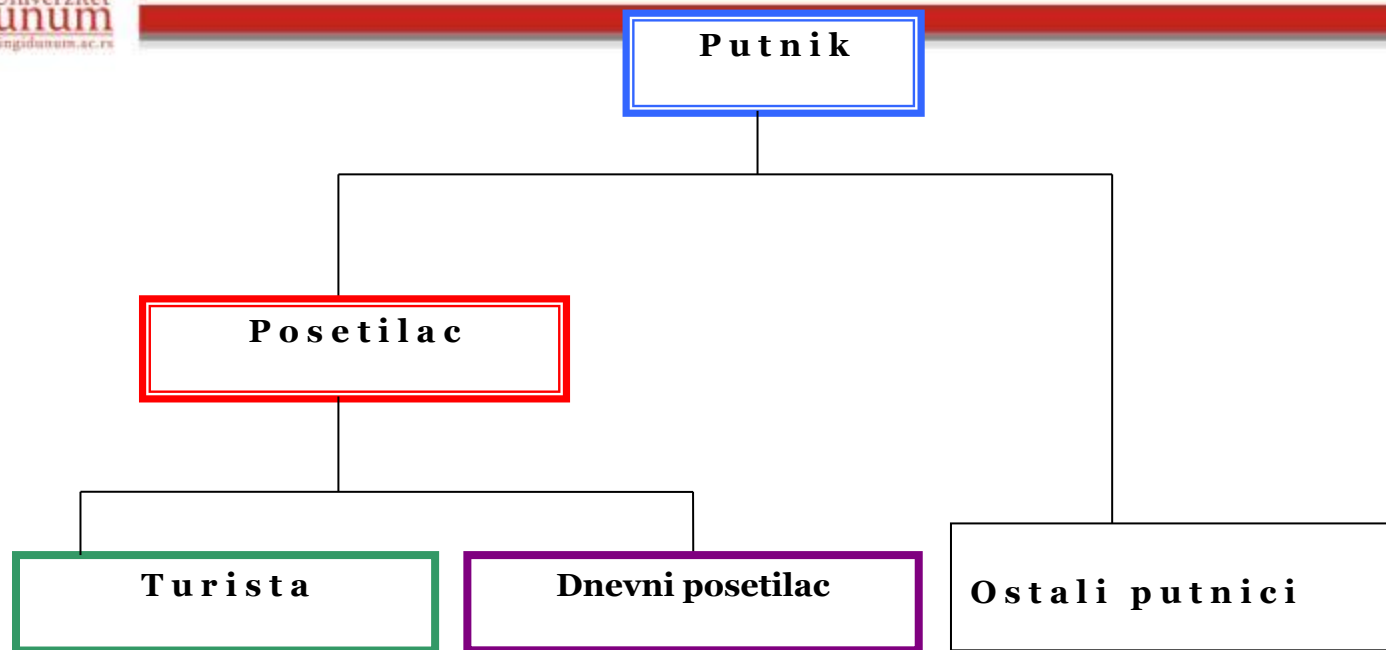
- TURISTA je potrošac koji menja mesto svog stalnog boravka radi putovanja koje mu omogućava privremeni boravak.

TURISTA

U okviru direktive EZ 314/90 o putovanjima, odmorima i paket aranžmanima, turista se definiše kao osoba:

koja kupuje ili se obavezuje na kupovinu usluge paket aranžmana ili

osoba koja za čiji se račun strana u ugovoru obavezuje da će kupiti aranžman ili bilo koja osoba kojoj je preneto pravo usluge paket aranžmana.



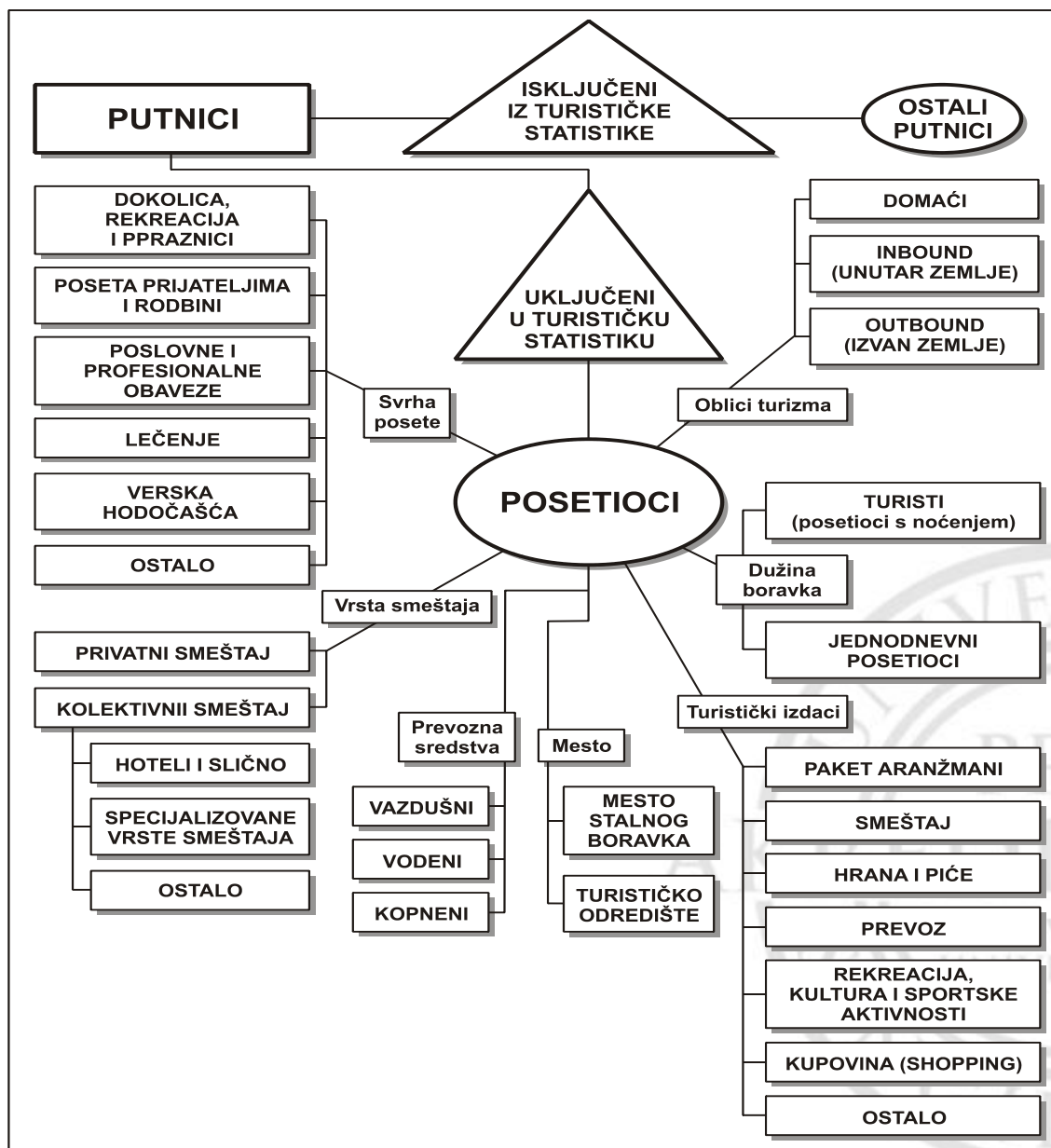
Putnik: svaka osoba koja putuje između dva ili više mesta

Posetilac: svaka osoba koja otputuje u neko mesto izvan svog redovnog mesta boravka u periodu manje od 12 meseci u kontinuitetu i čiji glavni razlog putovanja nije obavljanje poslova sa naknadom

Turista: svaki posetilac koji u mestu provede najmanje jednu noć u smeštajnom objektu

Dnevni posetilac: svaki posetilac koji u mestu posete ne provede noć u nekom smeštajnom objektu

Aktivnosti turista u zemlji i inostranstvu (WTO)



Turisti – imovina preduzeca

Sve aktivnosti moraju biti usmerene ka upoznavanju njihovih očekivanja, potreba i kompetentnosti

Ići preko očekivanja

„CONSUMER DELIGHT,,



OBUHVAT PONAŠANJA POTROŠAČA

FAZA 1: aktivnosti pre kupovine /anticipativna faza/ - proces odlučivanja;

FAZA 2 : kupovina /aktuelna faza/ - potrošač bira i procenjuje, opredeljuje se i odlučuje se kako će platiti;

FAZA 3: aktivnosti posle kupovine/retrospektivna faza/ - zadovoljstvo ili nezadovoljstvo kupljenim proizvodom ili uslugom.

Pitanja ?

