



PATĒRĒTĀJA KAPITĀLS UN TO IETEKMĒJOŠIE FAKTORI

Mūsdienu apstākļos cenu konkurence un masu reklāma zaudē savas ietekmes spēku, tāpēc uzņēmumi meklē jaunas metodes, kā cīnīties par pircēju un veidus, kā viņu ietekmēt. Liela nozīme ir attiecību veidošanai starp uzņēmumu un patērētāju un esošo patērētāju noturēšanai. Patērētāja kapitāls pēc savas būtības ir izdevīgs rādītājs uzņēmuma lojālu attiecību attīstībai ar klientiem. Vērtība, ko klients sniedz uzņēmumam, neaprobežojas ar peļņu no katra darījuma, bet ir kopējā peļņa, ko klients var nodrošināt attiecību laikā ar uzņēmumu. Pašreizējā konkurences tirgus scenārijā ir nepieciešams uzraudzīt patērētāju kapitālu kā galveno sagaidāmās turpmākās uzvedības rādītāju.

Pētījuma mērķis ir ir izvērtējot patērētāja kapitāla koncepcijas un mārketinga elementu teorētisko pamatojumu, izpētīt faktoru ietekmi uz patērētāja kapitāla attīstību.

Pētījuma metodes: lai sasniegtu pētījuma mērķi, tika veikta literatūras referatīvā analīze, izvērtējot empīriskus pētījumus un apskatot mūsdienu tendences, sistēmiskās analīzes metode un grafiskā metode koncepciju un modeļu attēlošanai.

Pētījuma rezultātā tiek apkopots viedoklis par dažādiem patēriņa kapitālu ietekmējošiem faktoriem un konceptuālajiem modeļiem. Autores pētītie avoti pierāda, ka patērētāja kapitāla modelis ietver mijiedarbību starp 3 faktoru blokiem, bez kuriem klienta kapitāls nevarēs attīstīties, īpaši ilgtermiņā. Klienti ir informēti indivīdi, kuri pieņem lēmumus, pamatojoties uz saviem spriedumiem. Atkarībā no patērētāja reakcijas un uzvedības tiek piemēroti dažādi ietekmes faktori no vairākām patērētāja kapitāla dimensijām. Mārketinga eksperti var novērtēt šajā pētījumā izmantotās konstrukcijas un pielāgot tās kā attiecību mārketinga, reklāmas un mazumtirdzniecības mārketingā, izsekojot izmaiņas patērētāju attieksmē un savos pakalpojumus vai produktu nosacījumos.

Atslēgvārdi: patērētāja kapitāls, patērētājs, patērētāja lojalitāte

Primary author: Mrs PRILUCKA, Jelizaveta (University of Latvia)

Presenter: Mrs PRILUCKA, Jelizaveta (University of Latvia)