

УДК 339
ББК 65.422
Д35

Рецензенты:

А. Ф. Никишин — кандидат технических наук, доцент кафедры торговой политики РЭУ им. Г. В. Плеханова;

Н. Ф. Солдатова — кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и логистики Финансового университета при Правительстве РФ.

Авторы:

Е. Ю. Депутатова — кандидат экономических наук, доцент кафедры торговой политики РЭУ им. Г. В. Плеханова;

С. Б. Ильяшенко — кандидат экономических наук, доцент кафедры торговой политики РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Депутатова Е. Ю.

Д35 Системный подход к исследованию покупательского поведения и обслуживания в розничной торговле : монография / Е. Ю. Депутатова, С. Б. Ильяшенко. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 122 с.

ISBN 978-5-394-04990-3.

В монографии изложены методические подходы к исследованию покупательского поведения, сегментации покупателей, изучению и оценке покупательского спроса и покупательских предпочтений. Выявлено влияние инновационных и глобализационных процессов, технологий мерчандайзинга на принятие покупателями решения о покупке. Особое внимание уделено вопросам применения интернет-технологий в традиционной торговле.

Для студентов экономических направлений подготовки, аспирантов, преподавателей вузов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПОКУПАТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ	8
2. СОВРЕМЕННЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ И ЕГО ХАРАКТЕРИСТИКИ	31
3. СЕГМЕНТАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ: ВИДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	46
4. СПОСОБЫ ИЗУЧЕНИЯ И ОЦЕНКИ ПОКУПАТЕЛЬСКОГО СПРОСА	55
5. ВИДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЬСКОГО СПРОСА	67
6. ИЗМЕРЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЬСКИХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ С ПОМОЩЬЮ ШКАЛ	78
7. РОЛЬ КАЧЕСТВА И КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ	81
8. СПЕЦИФИКА ПРИМЕНЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ В ТРАДИЦИОННОЙ ТОРГОВЛЕ	95
Заключение	112
Литература	114
Приложение	118