

DZIAŁANIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usłyszał o produkcie od znajomych, albo zobaczył go u znajomych w domu</li> <li>• Zobaczył produkt w Internecie, w telewizji albo w prasie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pyta znajomych o radę</li> <li>• Odwiedza sklepy, zadaje pytania sprzedawcom</li> <li>• Czyta informacje na stronach internetowych, blogach i w magazynach, szukając recenzji produktu i próbując zrozumieć całą tę dziedzinę</li> <li>• Stara się zrozumieć wpływ produktu na funkcjonowanie innych urządzeń elektronicznych</li> <li>• Uczy się żargonu, zdobywa wiedzę o markach</li> <li>• Szuka punktów sprzedaży</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idzie do sklepu</li> <li>• Rozmawia ze sprzedawcą</li> <li>• Porównuje produkty</li> <li>• Porównuje gwarancje</li> <li>• Zastanawia się nad rozszerzoną umową gwarancyjną</li> <li>• Zastanawia się nad wykupieniem usługi montażu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otwiera pudełko / Odpakowuje</li> <li>• Szuka / Czyta wskazówki</li> <li>• Upewnia się, że nie brakuje żadnej części (na przykład pilota)</li> <li>• Podłącza do prądu / włącza telewizor</li> <li>• Podłącza inne urządzenia</li> <li>• Testuje system (na przykład włącza film, program w telewizji)</li> <li>• Dostosowuje ustawienia telewizora do swoich potrzeb</li> <li>• Rozkłada sprzęt mocujący</li> <li>• Przymocowuje do ściany / stawia na podstawie</li> <li>• Zatrudnia profesjonalnego monter, jeśli nie chce tego robić sam</li> <li>• Programuje pilota</li> <li>• Uczy rodzinę i znajomych używać produktu</li> <li>• Dzwoni do biura obsługi klienta</li> <li>• Wypełnia i przedstawia firmie umowę gwarancyjną</li> </ul>
MOTYWACJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remont / budowa domu</li> <li>• Zepsuty telewizor</li> <li>• Mecz Super Bowl</li> <li>• Prezent z okazji ślubu (lub innej ważnej okazji)</li> <li>• Przełączenie z transmisji analogowej na cyfrową w 2009 roku</li> <li>• Sąsiedzi już mają</li> <li>• Dzieci chcą dostać stary telewizor rodziców</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokonać najlepszego wyboru / nie dokonać złego wyboru</li> <li>• Uzyskać najlepszą ofertę</li> <li>• Zaspokoić swoje potrzeby</li> <li>• Być lepszym, niż sąsiedzi / znajomi</li> <li>• Mieć najnowszy i najlepszy sprzęt</li> <li>• Nie zostać w tyle</li> <li>• Wiedzieć wystarczająco dużo, żeby nie dać się oszukać</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zobaczyć różne modele dostępne w sprzedaży</li> <li>• Wyjść szybko ze sklepu, bo dzieciaki źle się zachowują</li> <li>• Trwa wyprzedaż</li> <li>• W najbliższym czasie ma się odbyć jakieś wydarzenie sportowe</li> <li>• Nowy atrakcyjny model pojawił się na rynku</li> <li>• Polecał ten model sprzedawca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Szybko skończyć (jest zajęty, podekscytowany, albo chce zobaczyć, jak sprzęt działa)</li> <li>• Celebrować odpakowywanie (tylko żeby nie było zbyt dużym wyzwaniem)</li> <li>• Uniknąć frustracji</li> <li>• Nie nadwerężyć kręgosłupa podnosząc opakowanie z produktem</li> <li>• Obejrzeć nowy program w HD / film na DVD</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupno DVD lub innego zaawansowanego technologicznie urządzenia</li> </ul>	<p>sprzedawcy</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pochwalić się znajomym</li> </ul>
	ŚWIADOMOŚĆ	BADANIE RYNKU	ZAKUP	ODPAKOWYWANIE
PYTANIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ile kosztuje produkt?</li> <li>• Czy jest wart swojej ceny?</li> <li>• Czy jest lepszy niż poprzednie?</li> <li>• Czy jest fajny?</li> <li>• Co pomyślą moi znajomi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Który jest najlepszy?</li> <li>• Co mogę dostać przy środkach, którymi dysponuję?</li> <li>• Czy długo nie wyjdzie z użycia?</li> <li>• Czy zmieści się w moim pokoju / mieszkaniu?</li> <li>• Komu mogę zaufać? (marce, sklepowi, sprzedawcy?)</li> <li>• Czy będzie kompatybilny z moją konsolą gier, czy odtwarzaczem DVD?</li> <li>• Czy z zakupem wiązą się jakieś ukryte koszty / czy coś będę musiał do niego dokupić?</li> <li>• Czy będzie trwały?</li> <li>• Czy będzie niedługo na wyprzedaży? Kiedy spadną ceny?</li> <li>• Czy mam wystarczająco dużo informacji na jego temat?</li> <li>• Czy mogę na nim oglądać telewizję w HD?</li> <li>• Co jest ważne?</li> <li>• Czy jest prosty w obsłudze?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Czy ja go chcę?</li> <li>• Jak go przewieźć do domu?</li> <li>• Czy jest aktualnie w sprzedaży?</li> <li>• Czy jest na wyprzedaży?</li> <li>• Czy powinienem wykupić gwarancję?</li> <li>• Czy ja tego potrzebuję?</li> <li>• Czy powinienem go kupić?</li> <li>• Ile wyniesie mnie podatek oraz koszty wysyłki i obsługi?</li> <li>• Czy moje stare urządzenia, kable, i tak dalej, będą kompatybilne z nowym telewizorem?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Czy jest uszkodzony? (przyjrzeć się opakowaniu, telewizorowi; włączyć przed ustawieniem na właściwym miejscu)</li> <li>• Czy potrzebuję pomocy z ustawianiem / instalacją telewizora?</li> <li>• Czy potrzebuję instrukcji obsługi?</li> <li>• Czy mam wszystko, co jest mi potrzebne?</li> <li>• Jak się zmienia ustawienia?</li> <li>• Co zrobić, żeby telewizor współpracował z pilotem uniwersalnym?</li> <li>• Co zrobić ze starym telewizorem, czy pilotem? Wyrzucić czy oddać firmie odzyskującej surowce wtórne?</li> <li>• Gdzie się podłącza wszystkie te wtyczki?</li> </ul>
BARIERY	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status quo – zadowolony z obecnego telewizora</li> <li>• Nie interesuje się nowymi technologiami albo nie wie o nowościach na rynku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczciwe, bezstronne recenzje</li> <li>• Za dużo trzeba się dowiedzieć</li> <li>• Nie ma czasu na przeprowadzenie niezbędnego badania rynku</li> <li>• Paraliż wynikający z analizy rynku: zbyt wiele możliwych rozwiązań do wyboru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nie ma w sprzedaży wybranego modelu</li> <li>• Sprzedawca nie jest pomocny / brakuje mu wiedzy</li> <li>• Żal po zakupie (może spowodować powrót do wcześniejszego etapu)</li> <li>• Żargon i skróty zbyt niejasne,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co zrobić ze starymi meblami?</li> <li>• Przenieść stary telewizor do innego pokoju i go podłączyć. Kupić inne kompatybilne komponenty.</li> <li>• Zbyt skomplikowany, żeby go ustawić / sprawić, żeby współpracował z innymi</li> </ul>

			żeby był w stanie podjąć decyzję	urządzeniami <ul style="list-style-type: none"><li>• Nie da się go po prostu podłączyć i zacząć oglądać telewizji</li><li>• Zbyt skomplikowana / gruba instrukcja obsługi</li><li>• Nie ma czasu na to, żeby się zaangażować w ustawianie</li></ul>
--	--	--	----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------