

20.03.2025



Fundamente de Antreprenoriat

Curs 4: Cine sunt potențialii clienți
și ce așteptări au?

Dafina SUCIU
Sales Manager @ ClujHub

<https://www.linkedin.com/in/dafina-suciu/>


Agenda

- Legătura dintre marketing și cerințele clienților
- Piramida lui Maslow și Psihologia consumatorului
- Tehnici de identificare a dorințelor clienților
- Experiențe



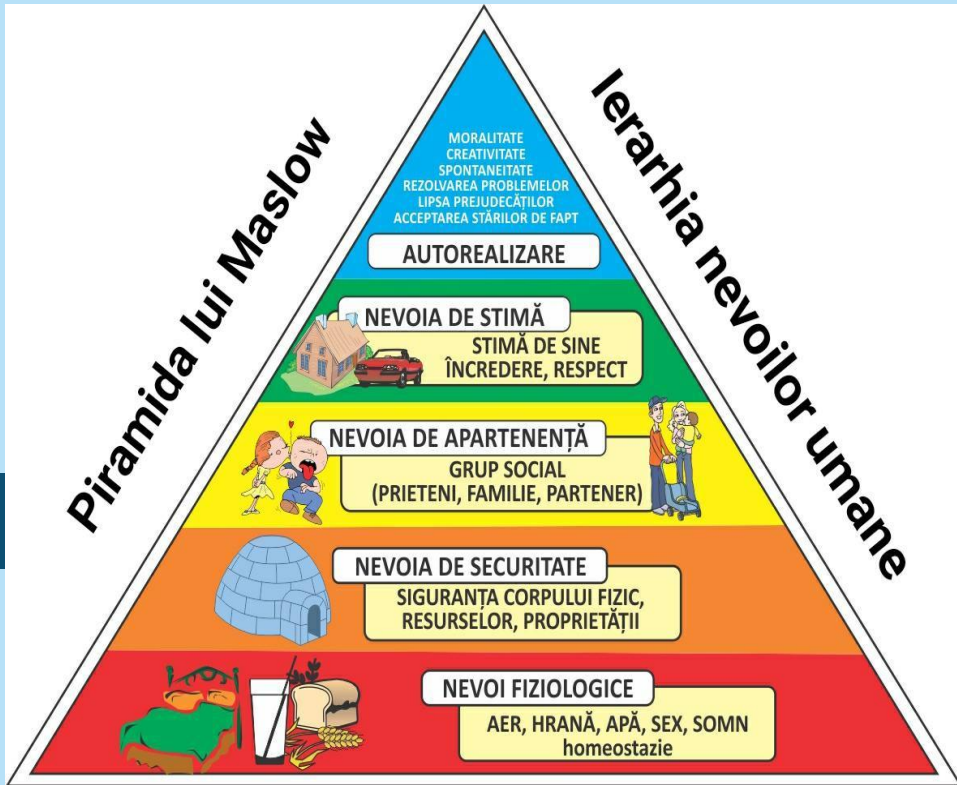


Legătura dintre marketing și cerințele clienților

- 
- Marketingul reprezintă acel proces de management care identifică, anticipează și satisface cerințele clientului în mod eficient și profitabil.



De unde pornim în analiza nevoilor consumatorilor?




- Deși toate nevoile sunt instinctive, nu toate sunt la fel de puternice.

- Astfel, nevoile cele mai puternice au fost așezate la baza piramidei trebuințelor.

- Cu cât o nevoie urcă spre vârful piramidei, cu atât este mai slabă și specifică individului respectiv.





Nevoi fiziologice - bazate pe experiențe

- Nevoia de hrană – mâncare și băutură
 - Nevoia de adăpost – un loc de dormit
 - Nevoia unui mediu confortabil – răcoros / călduros
 - Nevoia de sănătate
 - Nevoia de sex
- 



Nevoia de securitate


- 
- Nevoia de ordine
 - Nevoia de justiție
 - Nevoia de stabilitate
 - Nevoia de siguranță a job-ului / siguranță financiară
 - Nevoia de a sta departe de pericole
- 

Nevoia de apartenență

- Nevoia de a avea o familie
- Nevoia de a avea prieteni
- Nevoia de a adera la grupuri, la idei
- Nevoia de a fi acceptat
- Nevoia de afecțiune
- Nevoia de a iubi și a fi iubit



Nevoia de stimă



- Nevoia de auto-respect
 - Nevoia de a obține ceva / de a atinge anumite țeluri
 - Nevoia de atenție
 - Nevoia de recunoaștere, prestigiu
 - Nevoia de a construi o reputație
 - Nevoia de a atinge un status social cât mai înalt, de a obține o poziție dominantă
- 

Nevoia de auto-actualizare



- Nevoia de cunoaștere și înțelepciune
 - Nevoia de estetică și frumos
 - Nevoia de adevăr și dreptate
 - Nevoia de autodezvoltare
 - Nevoia de a atinge / depăși potențialul personal
 - Nevoia de împlinire
- 
- 

Factori care influențează comportamentul consumatorului *(Sursa: Kotler, 1999, p. 336):*

- SOCIO-CULTURALI

- familie
- statut social
- clase sociale
- grupuri referențiale
- cultură

- PSIHOLOGICI

- percepție
- motivație
- motivare
- învățare
- atitudini
- convingeri

Factori care influențează comportamentul consumatorului *(Sursa: Kotler, 1999, p. 336):*

- PERSONALI


- vârstă
- sex
- ocupație
- stil de viață
- personalitate
- stadiu din ciclul de viață

- ECONOMICI

- DEMOGRAFICI

Tipuri de clienți



- Negociatorul
 - Atotcunoscătorul
 - Nemulțumitul
 - Suspiciosul - "am mai auzit asta"
 - Interesatul - "doresc să știu tot"
 - Timidul
 - Indecisul
- 

Decizii:



FRICĂ

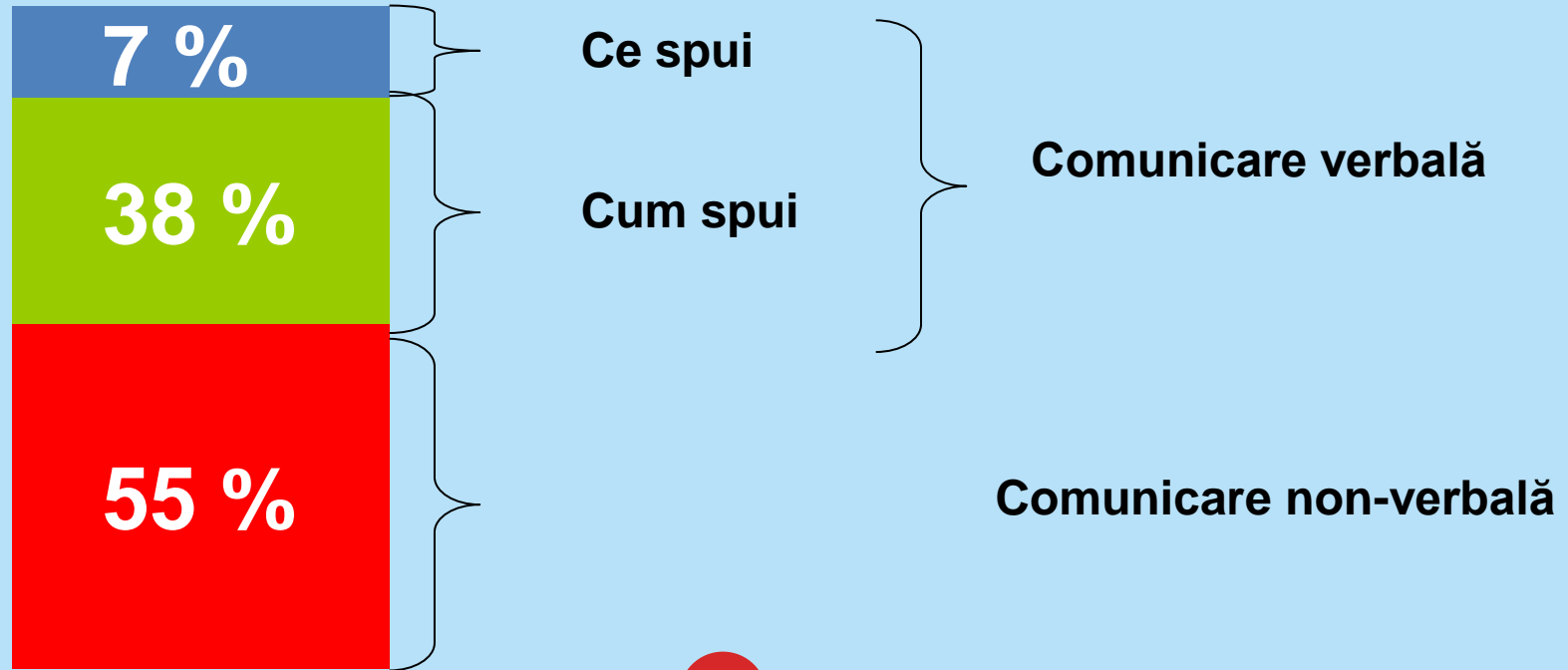
DORINȚĂ



CUM aflăm nevoile consumatorilor / clienților:



- **CERCETARE:** Identificarea nevoilor se bazează pe întrebări deschise (*direct, focus group, chestionar etc.*) pentru:
 - ***ce urmează*** să facă clientul cu produsul sau serviciul nostru
 - cât de ***performant*** este produsul sau serviciul nostru pentru client
 - ***siguranța oferită, confort, economie, durabilitate, apartenență***

Procesul de comunicare

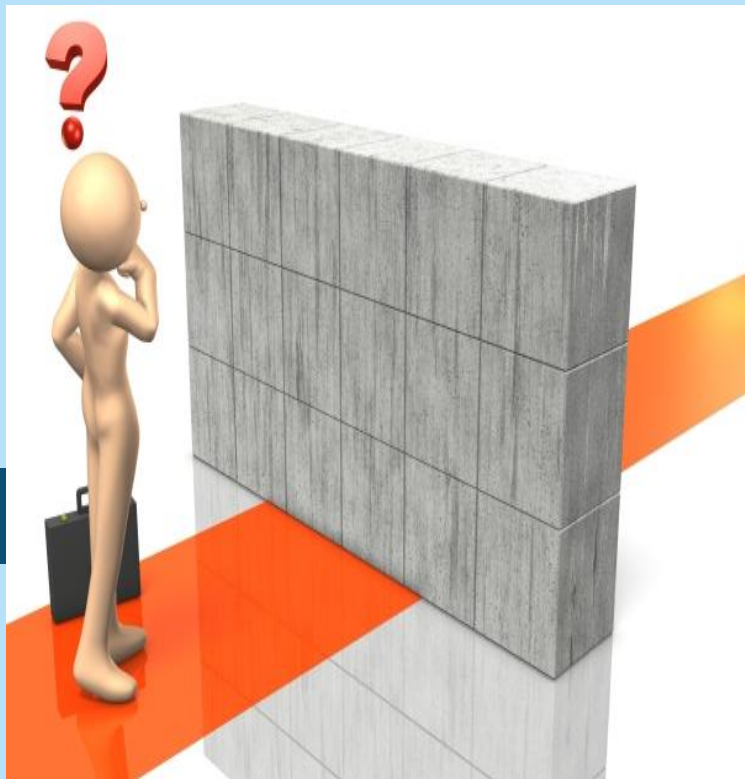




Barriere în procesul de Comunicare:

- 
1. **Spus** nu înseamnă **auzit**
 2. **Auzit** nu înseamnă **înțeles**
 3. **Înțeles** nu înseamnă **acceptat**
 4. **Acceptat** nu înseamnă **aplicat**
 5. **Aplicat** nu înseamnă **menținut**
- 

Bariere în procesul de Comunicare:




- **De mediu** (prea cald, prea frig, zgomot)
- **Limbaj** (limba, voce monotonă, jargon)
- **Psihologice** (furie, teamă, diferență de statut)
- **Fiziologice** (oboseală, boală)
- **De percepție** (diferențe sociale/culturale, prejudecăți)
- **Conținut** (subiect neinteresant, prea lung, divagări)



Marketingul la raft



Clienți și experiențe

- emoție
 - experiență
 - poveste
- 





Resurse recomandate:

Asta înseamnă marketing - Seth Godin

Cum să vinzi - Dale Carnegie

Cultura serviciilor superioare - Ron Kaufman



Curs de public speaking - Teodora Mețiu





Chestionar de evaluare →
(activ în intervalul 19:30 – 20:00)!

Curs 4: Cine sunt potentialii clienti?

