

# [구매 의사 결정 과정]

날짜 :                  학번 :                  이름 :

## 1) 문제 인식 단계

- 새로운 제품 **구매의 필요성**이나 **욕구**를 느끼는 단계
- 꼭 필요한 것인지, 갖고 싶은 것인지 **구분**해야 함

## 2) 정보 탐색 단계

- 구매에 필요한 정보를 탐색하는 단계
- 상품의 종류, 가격, 품질 등을 다양한 소비자 정보 원천을 통해 수집하게 됨.

**\*소비자 정보 원천\*** - 소비자가 상품을 구매할 때 도움을 주는 모든 정보

|           |  |
|-----------|--|
| 개인적 정보 원천 | ① <b>소비자</b> 에게 얻는 정보<br>② 내 경험, 주변 친구, 가족의 조언 등등 - 내가 써보니까 이게 좋더라~<br>③ 실제 경험이라 신뢰할 수 있음<br>④ 개인의 주관적 판단으로 전문성이 부족함     |
| 상업적 정보 원천 | ① <b>생산자</b> , <b>판매자</b> 가 제공하는 정보 - 광고, 사용 설명서 등등<br>② 판매를 목적으로 제공하니 쉽게 얻을 수 있음<br>③ 과장되거나 허위 정보가 많아 객관성이 떨어짐          |
| 중립적 정보 원천 | ① <b>정부</b> , <b>공공기관</b> , <b>소비자 단체</b> 가 제공함<br>② 객관적이며 신뢰할 수 있음<br>③ 정보를 획득하기에 시간, 노력이 들게 됨<br>④ 최근 인터넷으로 쉽게 구할 수 있음 |

## 3) 대안 평가 단계

- 수집된 정보를 바탕으로 비교
- 여러 가지를 평가 기준(가격, 상표, 성능, 디자인 등등)에 따라 비교, 평가하여 **우선순위** 결정

## 4) 구매 단계

- 우선순위 중 가장 적합한 것 선택
- **구매 장소**와 **지불 방법** 등 고려

**\*구매 장소\***

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
|  | 상품의 종류가 다양하고, 서비스나 시설 면에서 우수     |
|  | 시간과 장소에 구애받지 않음                  |
|  | 정확성과 신뢰도가 떨어짐                    |
|  | 대체로 가격이 저렴                       |
|  | 소규모 점포로 24시간 영업을 하지만 가격이 조금 비싼 편 |

**\*지불 방법\***

|  |  |
|--|--|
|  | 충동구매를 줄일 수 있음                                    |
|  | 당장 현금이 없어도 상품을 구매할 수 있으나, 충동구매와 과소비의 우려가 있음      |
|  | 통장 잔액 범위 내에서 결제할 수 있기 때문에 무분별한 소비를 방지할 수 있음      |
|  | 휴대 전화, 스마트폰, 태블릿 pc 등을 통해 제품 또는 서비스를 쉽게 구매할 수 있음 |

## 5) 구매 후 평가

- 구매 결과가 만족스러웠는지 **평가**하는 단계
- 만족하면 다음에 재구매, 만족하지 않으면 수리, 교환, 환불
- 다음에 새로 정보 탐색하기

## [내가 최근에 사고 싶은 것을 구매의사결정과정에 따라 하나를 선택해보자!]

### 1) 정보 탐색

### 2) 대안 평가

| 평가 기준                | 기준의 중요도 | 대안1 | 대안2 | 대안3 |
|----------------------|---------|-----|-----|-----|
| 디자인                  |         |     |     |     |
| 색상                   |         |     |     |     |
| 가격                   |         |     |     |     |
| 기타<br>(            ) |         |     |     |     |
| 합계                   |         |     |     |     |

### 3) 구매 결정

- ◆ 최종적으로 선택한 대안 :
- ◆ 이 대안을 선택한 이유 :