

# O b s a h

	Strana
Úvod	
1. kap. Psychologie spotřebního jednání	7
1.1 Základní pojmy	7
1.2 Potřeby a kupní jednání	17
1.3 Modifikace spotřebního chování	21
2. kap. Psychologické otázky poptávky	25
2.1 Vnější vlivy působící na kupní jednání	26
2.2 Subjektivní vlivy působící na kupní jednání	28
2.3 Psychologie jednání se zákazníkem	30
3. kap. Psychologické otázky nabídky	39
3.1 Specifika lidského činitele v organizacích služeb	40
3.2 Zvyšování efektivnosti činnosti vedoucích pracovníků v organizacích služeb	41
3.3 Propagace, reklama, image	44
4. kap. Metody a techniky psychologického výzkumu	52
4.1 Základní metody výzkumu zákazníka	52
4.2 Speciální psychologické výzkumné techniky	57
5. kap. Praktické příklady využití psychologického výzkumu	67
5.1 Příklady motivačního výzkumu v zahraničí	67
5.2 Příklady využití psychologického výzkumu v ČSSR	74
5.3 Výzkum nositelů propagace	79
Seznam použité literatury	84