

Những vấn đề cơ bản của tâm lý học quản trị kinh doanh :
Đề tài NCKH. CB.04.14 / Nguyễn Hữu Thụ . - H. :
ĐHKHXH & NV, 2005 . - 145 tr.

Trang

PHẦN THỨ NHẤT: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG.....3

1. Lý do chọn đề tài.....	3
2. Mục đích nghiên cứu.....	4
3. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng nghiên cứu.....	5
5. Thời gian nghiên cứu.....	5
6. Phương pháp nghiên cứu.....	5

PHẦN THỨ HAI: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU.....6

I. Vấn đề tâm lý người mua.....	6
1. Các khái niệm về tâm lý người mua.....	6
1.1. Khái niệm người mua.....	6
1.2. Khái niệm người tiêu dùng.....	6
1.3. Nhu cầu tiêu dùng.....	7
1.4. Động cơ tiêu dùng.....	15
2. Nhóm khách hàng và các đặc điểm tâm lý khi mua hàng của họ.....	28
2.1. Nhóm khách hàng.....	28
2.2. Đặc điểm tâm lý của các nhóm khách hàng.....	29
3. Giá cả hàng hóa và tâm lý tiêu dùng.....	38
3.1. Chức năng giá cả của hàng hóa.....	38
3.2. Tâm lý của người tiêu dùng đối với giá cả.....	41
3.3. Phản ánh tâm lý của người tiêu dùng khi có biến động.....	43
3.4. Sách lược tâm lý trong việc định giá và điều chỉnh giá.....	44

II. Hoạt động bán hàng và tâm lý người bán hàng.....	49
1. . <i>Hoạt động bán hàng</i>	49
1.1. Khái niệm hoạt động bán hàng.....	49
1.2. Đặc điểm hoạt động bán hàng.....	50
1.3. Cấu trúc hoạt động bán hàng.....	52
2. <i>Tâm lý người bán hàng</i>	56
2.1. Khái niệm về người bán hàng.....	57
2.2. Các kiểu người bán hàng.....	58
2.3. Một số phẩm chất tâm lý cần có ở người bán hàng.....	61
2.4. Tám bước tiếp đãi khách hàng của người bán hàng	64
2.5. Trưng bày hàng hóa với tâm lý tiêu dùng.....	65
2.6. Quan hệ tâm lý giữa người bán hàng với người tiêu dùng..	71
III. Các yếu tố tâm lý của quảng cáo thương mại và ảnh hưởng của nó tới hành vi tiêu dùng.....	77
1. <i>Mô hình hành vi tiêu dùng</i>	77
2. <i>Xúc cảm tình cảm trong quảng cáo thương mại</i>	79
3. <i>Trí nhớ trong quảng cáo thương mại</i>	95
4. <i>Các cơ chế tác động tâm lý trong quảng cáo thương mại</i>	110
IV. Vấn đề thương hiệu trong tâm lý học quản trị kinh doanh.....	117
V. Chân dung nhân cách nhà kinh doanh.....	127
1. <i>Khái niệm về chân dung nhân cách nhà kinh doanh</i>	127
2. <i>Các phẩm chất và năng lực cần có của nhà kinh doanh</i>	130
PHẦN THỨ BA: KẾT LUẬN.....	142
Các bài báo.....	144
Tài liệu tham khảo.....	144