



## 顧客消費心理學

(市場營銷及顧客關係管理專業文憑課程)

### 課程簡介

本課程主要講授顧客消費心理與行為的基本規律，旨在讓學員商家實施顧客滿意戰略提供基本思路與方法。具體內容有：顧客消費心理活動過程與特徵，顧客消費需要與動機，顧客購買決策，社會環境對顧客消費心理的影響，商品設計、商品命名、品牌、商標、包裝、價格、商業廣告、購物環境以及銷售服務等方面對顧客消費心理的影響；透過案例分析與小組討論教學方法，藉以強化學員的理論知識及應用能力。

### 課程大綱

#### 1. 顧客消費心理的活動過程

1. 顧客消費心理活動的認識形成過程
2. 顧客消費心理活動的認識發展過程
3. 顧客消費心理活動的情感過程
4. 顧客消費心理活動的意志過程

#### 2. 顧客的個性心理特徵

1. 顧客的氣質、興趣與態度
2. 顧客的性格與能力
3. 顧客的消費觀念

#### 3. 顧客的消費需要與購買動機

1. 顧客消費需要的基本理論
2. 顧客需要的特性與分類
3. 顧客的購買動機
4. 顧客購買動機分析

#### 4. 顧客的購買決策

1. 顧客購買決策的概念與內容
2. 顧客購買決策的方式與類型
3. 顧客購買決策的過程

## 5. 環境對消費心理與行為的影響

1. 政治、經濟環境對消費心理與行為的影響
2. 文化環境對消費心理行為的影響
3. 社會群體對消費心理行為的影響
4. 家庭環境對消費心理行為的影響

## 6. 商品與消費心理

1. 商品命名、品牌、商標、包裝與消費心理
2. 商品價格、商業廣告與消費心理
3. 購物環境、銷售服務與消費心理

上課日期及時間：

|    |                                                                                                                                        |    |                                                                                              |    |                                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T1 | <b>營銷及客戶服務管理<br/>(26 學時)</b><br>2, 9, 23 Jul (Sat) 共 20 學時<br>14:00 – 17:00, 17:30 – 21:10<br>13, 27 Jul (Wed) 共 6 學時<br>19:00 – 22:00 | T2 | <b>市場行銷及公共關係<br/>(26 學時)</b><br>31 Jul, 7, 14, 21 Aug (Sun)<br>10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30 | T3 | <b>顧客消費心理學<br/>(26 學時)</b><br>課程編號: 1601290476<br>4, 11, 18, 25 Sep (Sun)<br>10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30 |
| T4 | <b>實務心理學 (26 學時)</b><br>16, 23, 30 Oct, 6 Nov (Sun)<br>10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30                                                   | T5 | <b>實務輔導學(26 學時)</b><br>20, 27 Nov, 4, 11 Dec (Sun)<br>10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30          |    |                                                                                                            |

- 授課語言 廣東話
- 導師 具相關專業資格及行業經驗的導師
- 費用 每科(26 學時): 澳門幣 3,400 元

## \* 報名注意事項 \*

1. 首次報讀本院短期課程者，請先登入網上報名系統（網址：<https://coes-stud.scs.must.edu.mo/oasc/PersonalInfo.do>）或掃描以下的 QR Code，選擇<商業和管理>類別，預先登記個人資料（不需上傳身份證），填妥資料後，帶備身份證正、副本及相片 1 張至本院(澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓)辦理報名。
2. 報讀者可以現金/本票或劃線支票（抬頭請寫“澳門科技大學持續教育學院”或“SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY”）繳付學費及材料費，現金收費上限為澳門幣/港幣 5,000 元。
3. 所有費用一經繳交，恕不退還（本院取消開辦該課程除外）或轉讓。
4. 如課程報名人數不足，本院保留課程取消或延期的權利。

查詢 電話：8796 1999 / 8796 1809 電郵：[scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo)

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/diploma-certificate-programs>



- 如欲收到本院課程資料，可發電郵至 [scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo) 並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。
- 本院亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容，請與我們聯絡。