

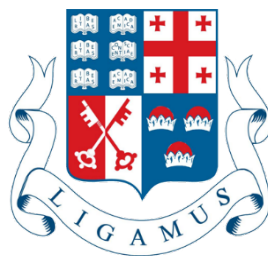
როგორ გამოვიყენოთ მომხმარებლის ყიდვის ქცევა ჩვენს სასარგებლოდ

სტუდენტი: ელენე ორჯონიკიძე, თეონა იარღანაშვილი, თამუნა შენგელია

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება (საბანკო და საფინანსო საქმე)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: მაია ხელაძე, ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრი (MBA)



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი
თბილისი, 2016

სარჩევი

სარჩევი.....	I
აბრევიატურის ჩამონათვალი.....	II
1. შესავალი.....	4
2. ბანკების ზოგადი	
2.1 მსოფლიოში წამყვანი ბანკები.....	6
2.2 საქართველოს წამყვანი ბანკები.....	8
3. ბანკების კონკურენცია	
3.1 საქართველოს წამყვანი ბანკების კონკურენცია	11
3.2 მომხმარებლის მიზიდვის ხერხები.....	12
4. მომხმარებლის ქცევა	
4.1 ქცევის ტიპები.....	19
4.2 მომხმარებლის ქცევაზე მოქმედი მახასიათებლები.....	25
4.3 გაყიდვებისა და მომხმარებლის მიერ გადაწყვეტილების მიღების პროცესი.....	32
5. მომსახურების სტანდარტები	
5.1 მომხმარებელთან ურთიერთობების სტანდარტები და მათი გამოყენება გაყიდვების გაუმჯობესებისთვის.....	34
5.2 მოლაპარაკების ტექნიკები და მომხმარებელზე ზემოქმედების ხერხები.....	36
6. კვლევა	
6.1 მონაცემების მოძიება.....	41
6.2 მონაცემების ანალიზი და ეკონომიკა.....	42
7. დასკვნა.....	52
8. ბიბლიოგრაფია.....	57
დანართები.....	58