

# A LOJALITÁS PSZICHOLÓGIÁJA

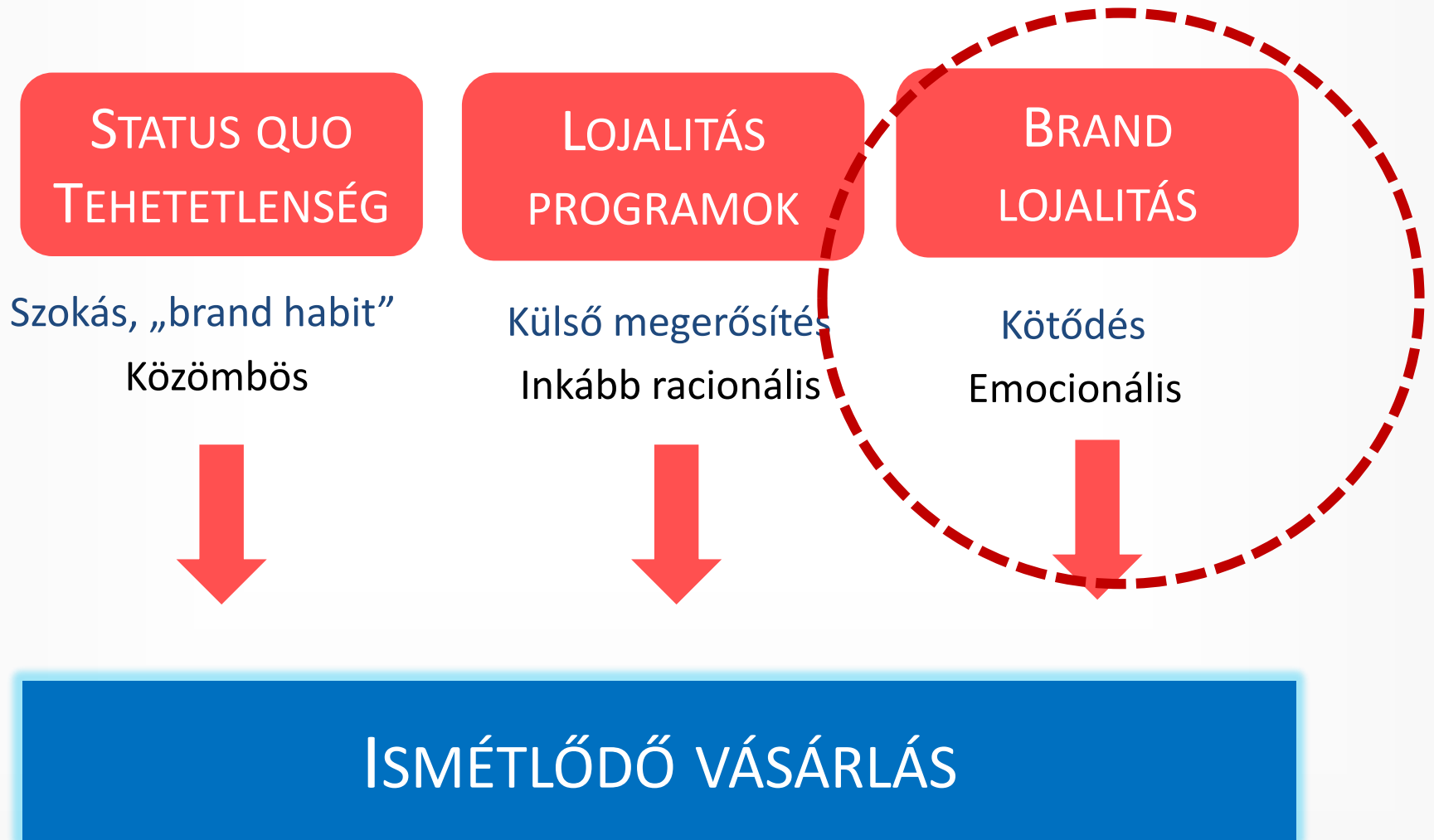


Lukács Bence

*Pszichológus, közgazdász*

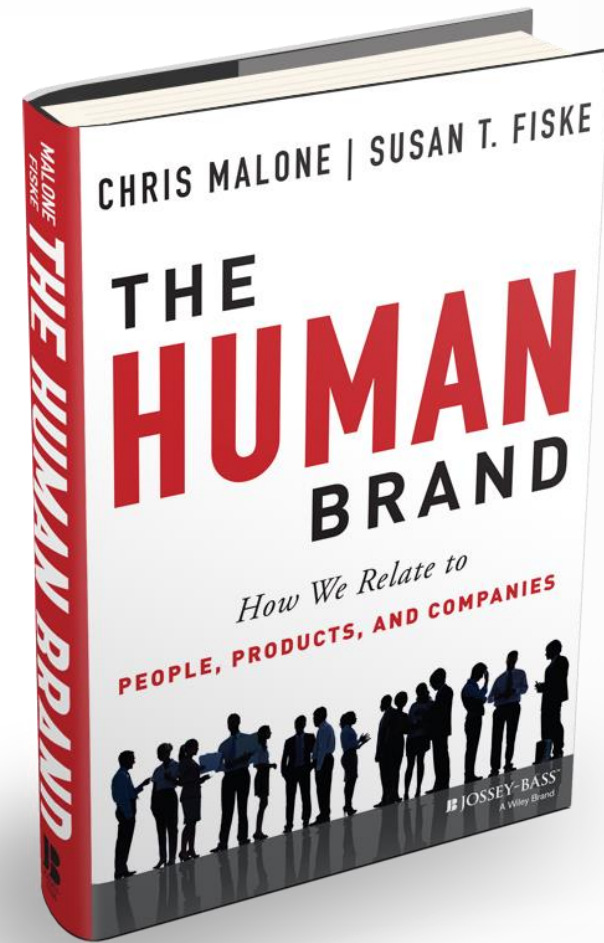
*2014.09.18.*

# MI LOYALITÁS ÉS MI NEM?



# HOGYAN VISZONYULUNK MÁRKÁKHOZ?

Ahhoz hasonlóan  
viszonyulunk  
cégekhez, márkákhoz,  
termékekhez, ahogyan  
természetünkéből  
adódóan  
viszonyulunk más  
emberekhez,  
csoportokhoz,  
közösségekhez.

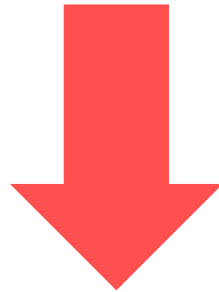


# MÁRKA = EMBER

# LOGO = ARC

cipész  
hentes  
szabó

1880'



Absztrakt,  
ismeretlen kezek  
terméke



# ZARA



alapítva 1869  
**PICK**<sup>®</sup>  
— Szeged —

# KÉT GYORS ÍTÉLET..

## Barátságosság:

Hogyan viszonyul hozzám a másik

Mik a szándékai?

Jót akar, vagy rosszat?

Mennyire áll hozzám közel?

Mennyire vagyunk egy oldalon?

## Kompetencia:

Mennyire képes kivitelezni a szándékait?



# KÉT GYORS ÍTÉLET..

## Barátságosság:

(hideg- meleg)

Szerethető

Jó szándékú

Őszinte

Bizalomramétó

Becsületes

## Kompetencia:

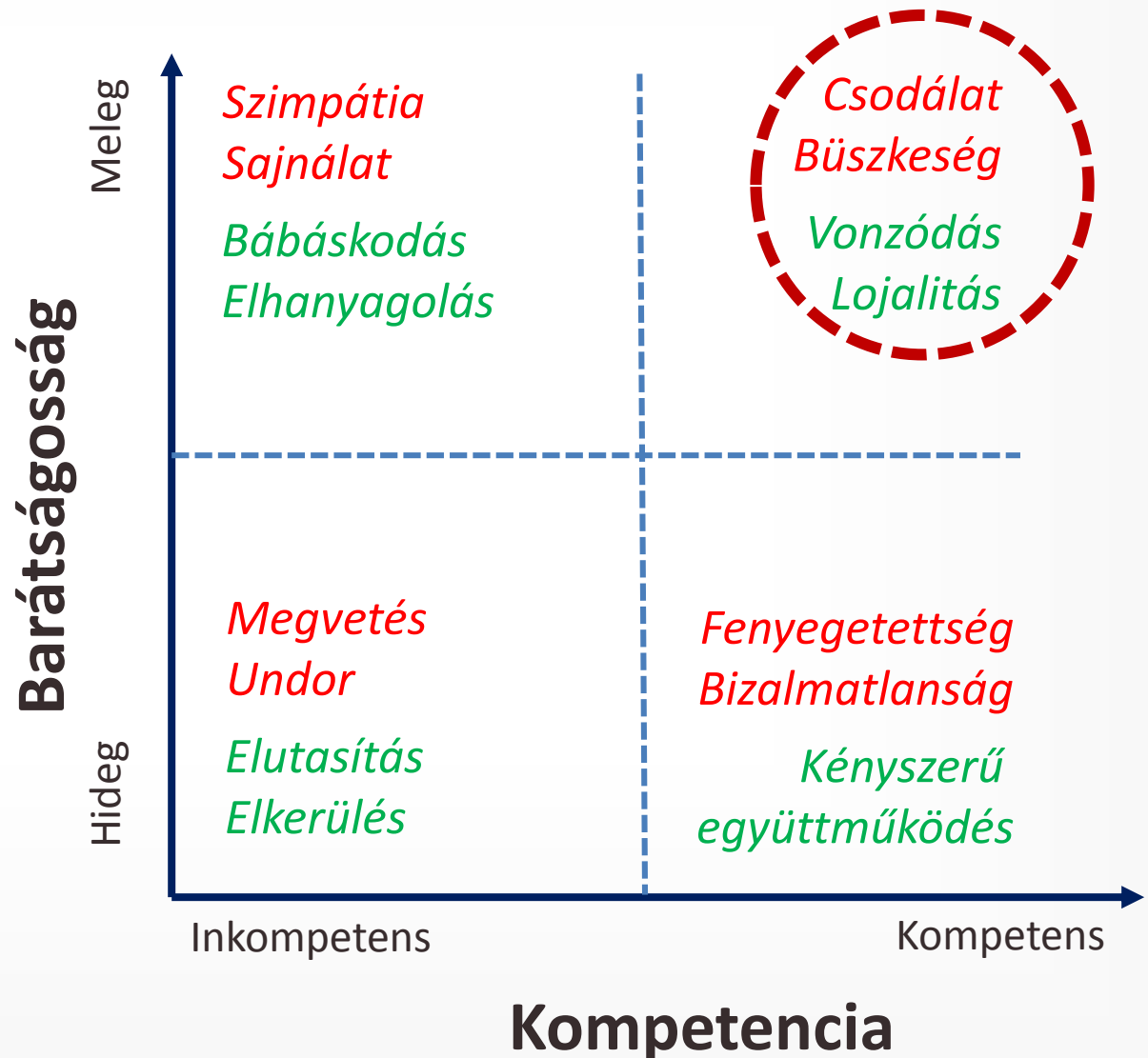
Intelligens

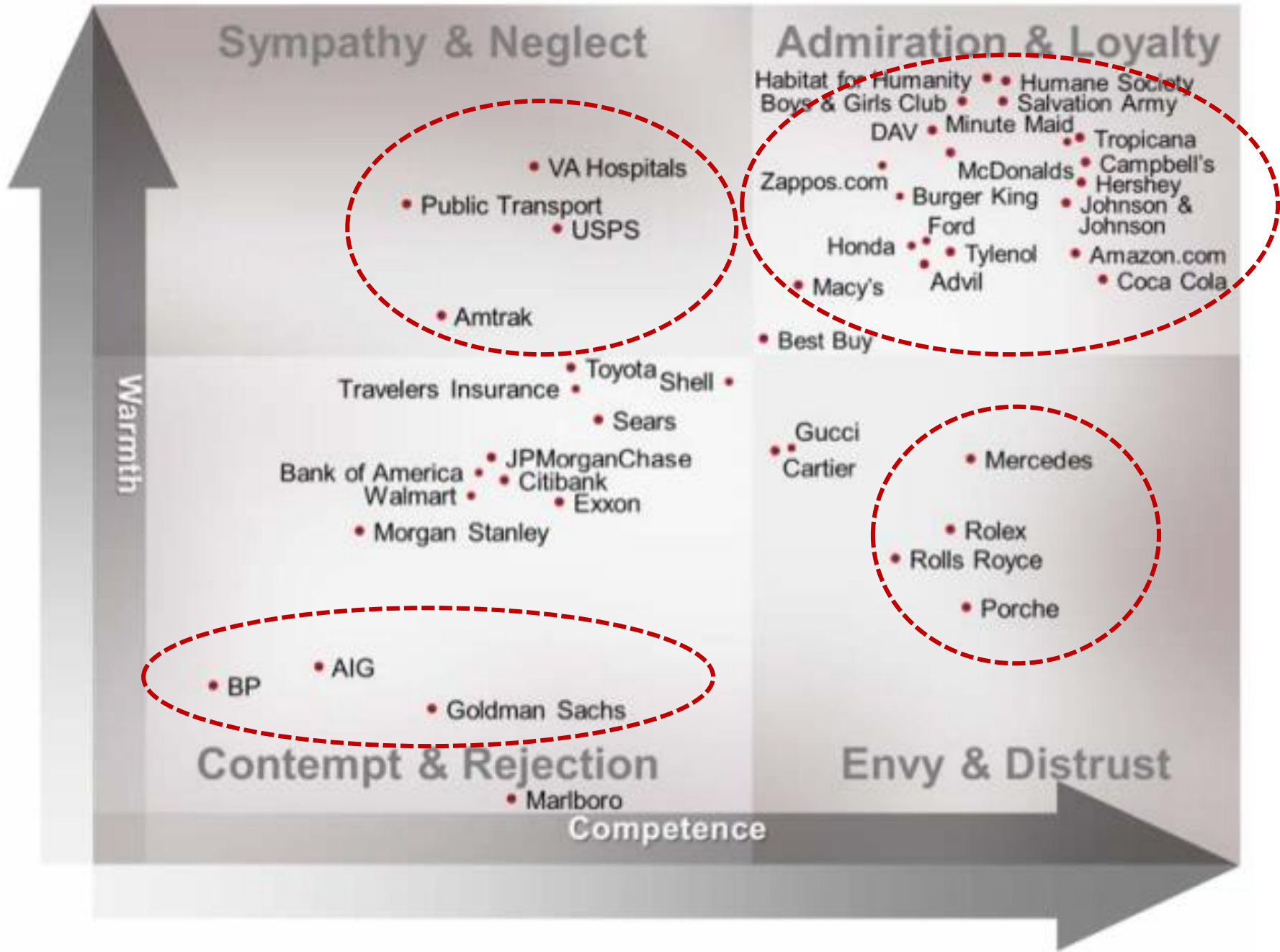
Tehetséges

Ügyes

Hatalommal bíró

Domináns





Sympathy & Neglect

Admiration & Loyalty

Warmth

Competence

Contempt & Rejection

Envy & Distrust

VA Hospitals  
Public Transport  
USPS

Habitat for Humanity  
Boys & Girls Club  
DAV  
Minute Maid  
Zappos.com  
Burger King  
Ford  
Honda  
Macy's  
Best Buy  
Humane Society  
Salvation Army  
Tropicana  
McDonalds  
Campbell's  
Hershey  
Johnson & Johnson  
Tylenol  
Amazon.com  
Coca Cola

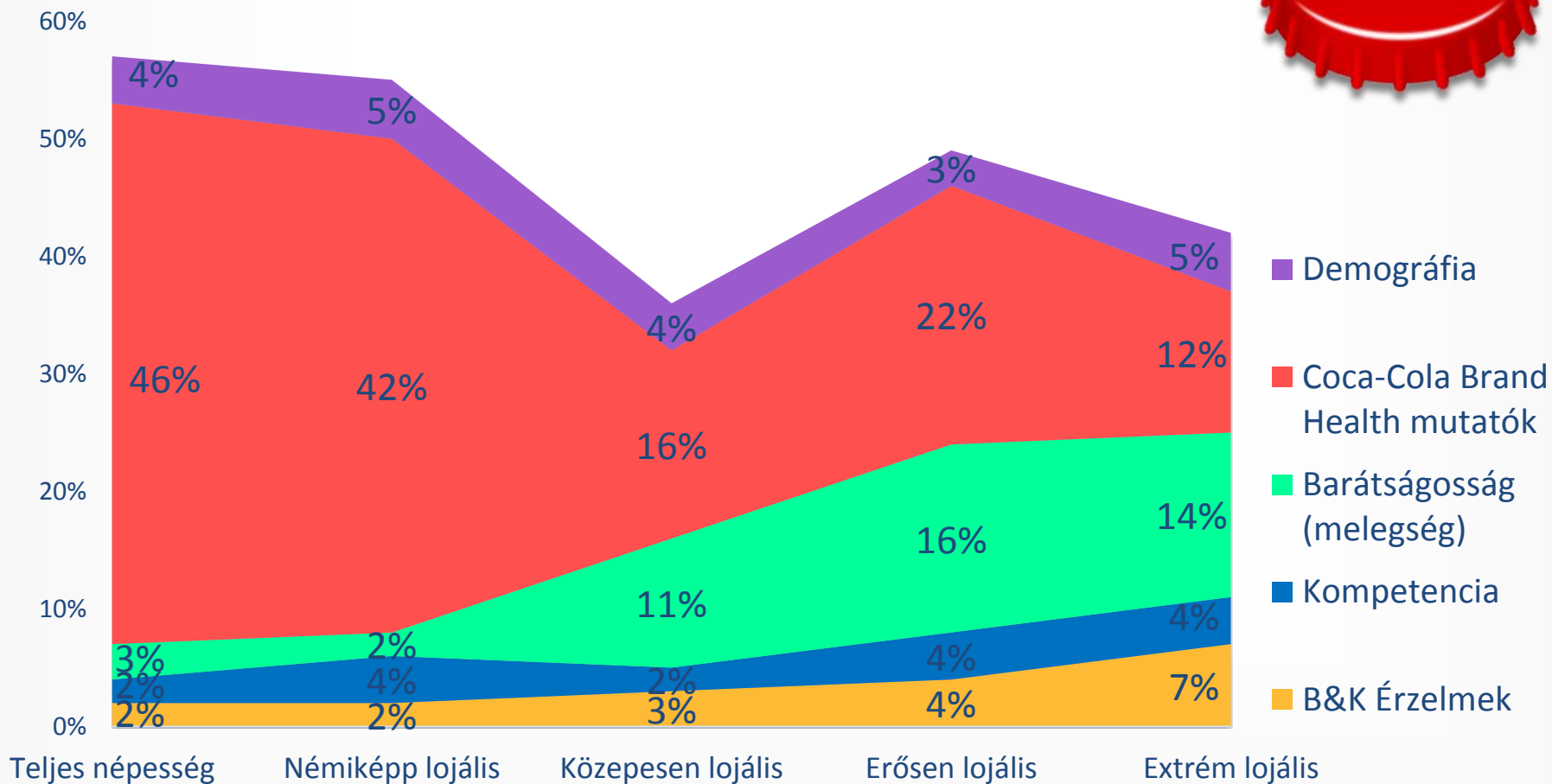
Travelers Insurance  
Toyota  
Shell  
Sears  
Bank of America  
JPMorganChase  
Citibank  
Exxon  
Morgan Stanley

Gucci  
Cartier  
Mercedes  
Rolex  
Rolls Royce  
Porche

BP  
AIG  
Goldman Sachs  
Marlboro

# HAT-E MINDEZ A FOGYASZTÁSRA?

Az egyes tényezők magyarázó ereje a vásárlási szándékra





**Hogyan legyünk**

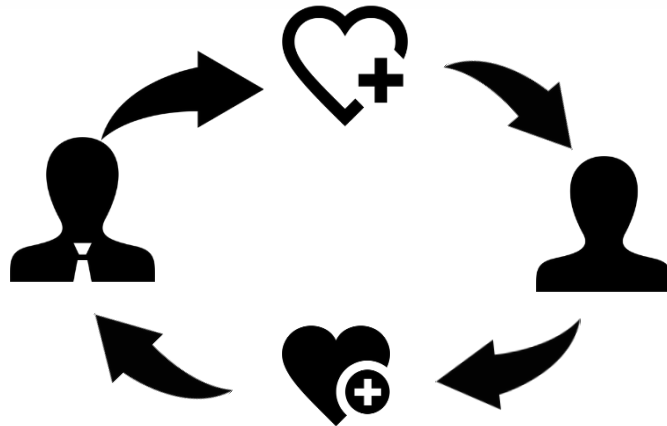
**barátságosak**

**ÉS**

**Kompetensek ●**



Azokhoz leszünk lojálisak, akik lojálisak hozzánk.



**Reciprocitás**



Késztetés, hogy viszonzzuk az irányunkba tett gesztusokat.

# RECIPROCITÁS

Nem elvárt, személyes gesztus.



+ 3%



+ 14%



+ 24%



# RANDOM ACTS OF KINDNESS



# „JÓ SZÁNDÉK” ELVE

A vevő érdekei a márka érdekei előtt jelennek meg.

# Hideg (barátságtalan)

Gazdasági /  
csere viszony



**Önérdek elve**  
Valamit – valamiért  
Óvatosság  
Feltételes bizalom  
Üzletszerű

# Meleg (barátságos)

Partner viszony  
kommunikáció



**„Jó szándék” elve**  
Nem lényeg az  
egyenlőség  
Bizalmon alapul  
Személyes



# „JÓ SZÁNDÉK” ELVE



*„Elnézést a régi pizzánkért!”*

*Patrick Doyle, CEO Domino's pizza*



## **Mi a fontos?**

Gyors problémamegoldás?

Hatékonyság?

A fogyasztóra fordított idő?



# CUSTOMER SERVICE

Mitől függ, hogy az elítéltek mennyire tartják fairnek az ítéletet?

1. Büntetés hossza
2. Mennyi időt fordított rá az ügyvéd



„Ma a nagy márkák számára az igazi kihívás, hogy hogyan tudnak „*kicsinek*”, ezáltal *emberközelinek* mutatkozni és az emberi kapcsolatokra alapozni a lojalitást.”

*Patrick Doyle, CEO Domino's pizza*

**KÖSZÖNÖM A FIGYELMET.**

**Lukács Bence**

Pszichológus, közgazdász

lukacsben@gmail.com