

Paragraaf 3.1 Wat bepaalt je koopgedrag?

Beïnvloeding consumentengedrag = koopgedrag

- Sociale beïnvloeding = door mensen om je heen
- Commerciële beïnvloeding = door bedrijven

Doelgroep = een groep consumenten op wie de producent zich richt

Reclame = is bedoeld om via media je aandacht te vestigen op een product of boodschap

Internet verwijzing:

www.sire.nl

www.ster.nl

- Informatieve reclame = geeft informatie over de prijs en eigenschappen van een product
- Merkreclame = heeft als doel om de merknaam bekender te maken
- Commerciële reclame = heeft als doel om meer producten te verkopen
- Ideële reclame = heeft als doel om het gedrag van mensen te beïnvloeden
- Sluikreclame = een product dat “toevallig” in beeld komt

Verschillende soorten media = kanalen die reclamemakers gebruiken

- Radio
- Televisie
- Kranten
- Internet
- Tijdschriften
- Folders
- Billboards
- Abri's (bushokjes)

Marketing = verkoopkude, alles wat een bedrijf onderneemt om meer te verkopen

Marketinginstrumenten / mix / 4 p's

- Productbeleid = wat zijn de kenmerken van het product en de verpakking
- Prijsbeleid = wat is het prijssegment (prijsvechter of juist exclusief)
- Plaatsbeleid = waar is het product te koop
- Promotiebeleid = hoe brengt het bedrijf zijn producten onder de aandacht

Innovatie = technologische ontwikkeling, vernieuwing van producten of productiemethodes

Paragraaf 3.2 Hoe beslis je wat je koopt?

Consumentenorganisaties = onafhankelijke organisatie die opkomt voor de belangen van de consument

Taken van een consumentenorganisatie

- Voorlichting geven
- Vergelijkend warenonderzoek
- Juridisch advies

Voorbeelden van consumentenorganisaties

- Consumentenbond = algemeen
- Vereniging Eigenhuis = huizenbezitters
- ANWB = weggebruiker
- ROVER = reiziger openbaarvervoer

Internet verwijzing:

www.consumentenbond.nl

www.veh.nl

www.anwb.nl

www.rover.nl

www.consuwijzer.nl

www.kieskeurig.nl

www.tweakers.net

Vergelijkend warenonderzoek = soortgelijke producten vergelijken op prijs en kwaliteit

Zelf onderzoek doen

- Via een consumentenorganisatie
- Vergelijking sites op internet
- Reviews lezen op internet of navragen bij familie of vrienden
- Advies vragen in de winkel
- Etc.

Paragraaf 3.3 Sta jij in je recht?

- Consumentenrecht = wetten en regels die de consument beschermen bij de aankoop van een product bij een bedrijf (niet bij een particulier)
- Wet consumentenkoop = consument heeft recht op een deugdelijk product
 - Warenwet = verbiedt verkoop van levensmiddelen en andere producten die een gevaar vormen voor de gezondheid of veiligheid
 - Wet Productaansprakelijkheid = als een gebrekkig product schade veroorzaakt aan andere zaken of aan een persoon, dan is de fabrikant aansprakelijk voor de gevolgschade
 - Colportagewet = verkopen aan de deur of verkoopdemonstraties thuis of tijdens bus- of bootreis kunnen binnen acht dagen schriftelijk ongedaan worden gemaakt als het aankoopbedrag meer is dan €34,-
 - Koop op afstand = bij aankoop via internet, telefoon of met een bestelbon uit een catalogus. Er is een bedenktijd van zeven werkdagen nadat je het product thuis hebt ontvangen. Uitgezonderd zijn vakanties via internet geboekt en producten die bederfelijk zijn.
- VWA = Voedsel en Waren Autoriteit, houdt toezicht op de naleving van de Warenwet
- Deugdelijk product = bij normaal gebruik van een product mag je als consument er van uitgaan dat een product een bepaalde tijd meegaat
- Garantie = een periode (minimaal twee jaar) waarin de gebreken bij normaal gebruik voor rekening van de verkoper zijn. Gaat het product bij normaal gebruik kapot binnen de garantie dan zijn er de volgende opties
- Geld terug
 - Gratis reparatie
 - Nieuw exemplaar
 - Tegoedbon

Paragraaf 3.4 Sta je samen sterker?

Consumer power = consumentenkracht, door samen te werken kunnen consumenten meer invloed uitoefenen op de bedrijven en/of overheid

Keurmerk = geeft de consument zekerheid dat het product of de producent aan bepaalde eisen voldoet

Voorbeelden van keurmerken

- Thuiswinkel waarborg
- Webshop keurmerk
- Fairtrade
- FSC
- Bovag
- Politie keurmerk Veilig wonen

Internet verwijzing:

www.thuiswinkel.org

www.keurmerk.info

www.fairtrade.nl

www.fsc.nl

www.bovag.nl

www.politiekeurmerk.nl

Milieuschade

- Vervulling van Lucht, water bodem
- Het verbruik van energiebronnen
- Het verbruik van grondstoffen
- Het ontstaan van afval

Energielabel = verplicht door de EU, geeft met letters en kleuren informatie over het energieverbruik van het elektronisch apparaat

