

MVŠO

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC 

Psychologie zákazníka

Úvodní informace

Omar Ameir

Charakteristika předmětu

- **Volitelný předmět libovolného oboru a ročníku.**
- **Rozsah:**
 - 2hod./týden (prezenční studium).
- **Způsob zakončení:**
 - zápočet.
- **Podmínky udělení zápočtu:**
 - účast na seminářích - min. 80%;
 - plnění průběžných úkolů a aktivní práce na hodinách;
 - zápočtový test.

Vyučující

- **PhDr. Ing. Mgr. Renáta Pavlíčková, MBA**
 - kontakt: renata.pavlickova@mvso.cz;
 - konzultační hodiny: středa 9:30 – 12:30.
- **Mgr. et Mgr. Radim Weiss**
 - kontakt: radim.weiss@mvso.cz;
 - konzultační hodiny: středa 13:00 – 14:30, čtvrtek 9:00 – 10:30.
- **Ing. Omar Ameir, Ph.D.**
 - kontakt: omar.ameir@mvso.cz;
 - konzultační hodiny: pondělí 9:30 – 11:30 a 13:30 – 14:30.

Tematický plán předmětu

1. Úvod do psychologie zákazníka (Ameir)
2. Nákupní rozhodovací proces (Pavličková)
3. Stanovení cílů (Ameir)
4. Emoce v marketingu (Pavličková)
5. Vnímání rizik (Ameir)
6. Psychologie ceny (Pavličková)
7. Příprava experimentu a jeho vyhodnocení (Weiss)
8. Sociální rozměr a koncept štěstí (Weiss)
9. Sociální stratifikace (Ameir)
10. Princip reciprocity (Weiss)
11. Virální marketing a WOM (Pavličková)
12. Hodnocení po nákupu (Weiss)

Doporučená literatura

- **CSIKSZENT, Mihaly. Flow: The Psychology of Optimal Experience.**
- **GLIMCHER, Paul W. a Ernst FEHR: Neuroeconomics: Decision Making and the Brain.**
- **KAHNEMAN, Daniel: Myšlení: rychlé a pomalé.**
- **KOZÁK V. a J. P. ZÁVODNÝ: Racionální spotřebitelské chování a vliv iracionality.**
- **SELIGMAN, E. P. Martin. Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being.**
- **SLEZÁČKOVÁ, Alena. Průvodce pozitivní psychologií.**
- **THALER R.H.: Neočekávané chování.**
- **WILKINSON N. a M. KLAES: An Introduction to Behavioral Economics.**

Děkuji za pozornost