



Customer Insights

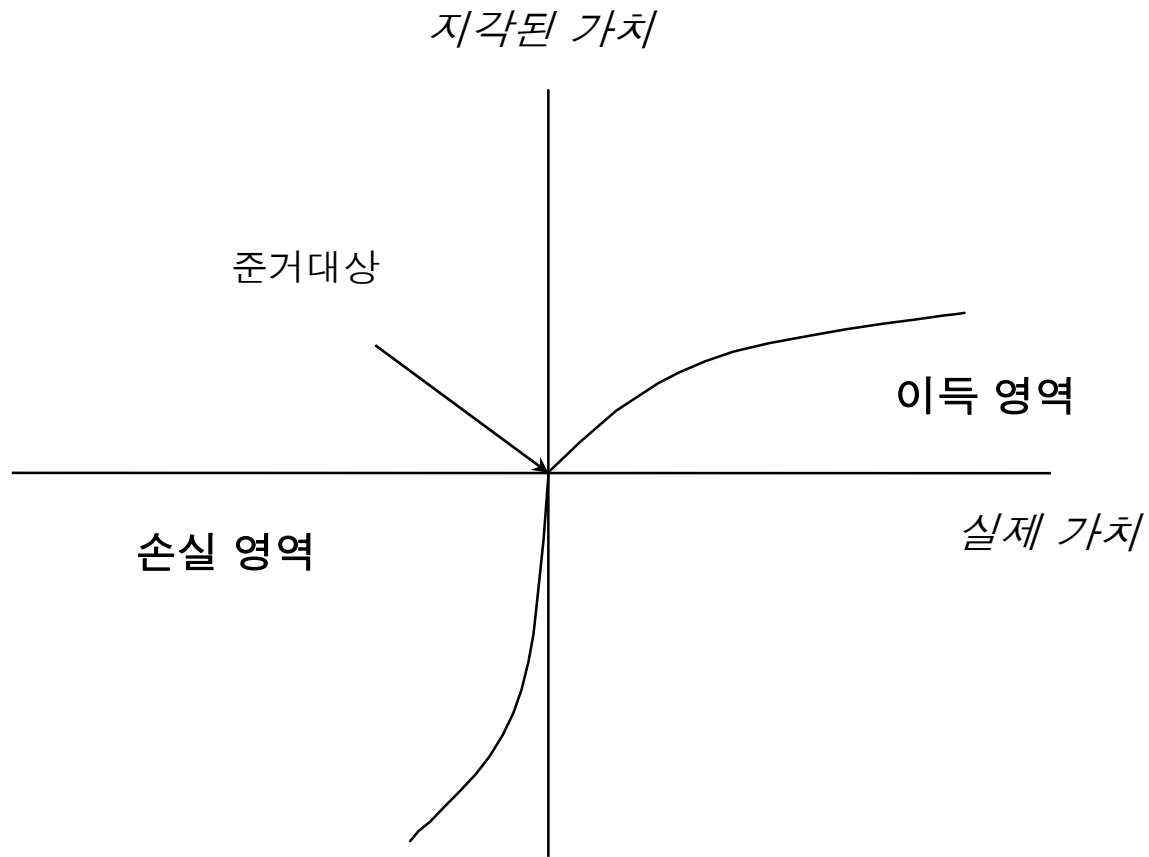
류 강석 (고려대학교 경영대학)

준거 의존

- A. 귀하께서 가격이 200만 원인 마음에 드는 LED TV를 발견하였습니다. 귀하께서 가격을 지불하려고 할 때, 배우자가 말하길 1km 떨어진 다른 상점에 가면 동일한 TV를 199만 원에 살 수 있다고 했습니다. 귀하께서는 그 TV를 사러 다른 상점으로 가시겠습니까?
- B. 귀하께서 가격이 2만 원인 마음에 드는 계산기를 발견하였습니다. 귀하께서 가격을 지불하려고 할 때, 배우자가 말하길 1km 떨어진 다른 상점에 가면 동일한 계산기를 1만 원에 살 수 있다고 했습니다. 귀하께서는 그 계산기를 사러 다른 상점으로 가시겠습니까?

- A. 귀하께서는 어제 200만 원 주고 산 새 TV에 대하여 직장 동료들에게 자랑하고 있었습니다. 이야기가 끝나자, 동료 중 한 사람이 자신은 동일한 TV를 220만 원에 구매하였다고 말 하였습니다. 그 이야기를 들은 귀하의 기분은 어떠시겠습니까? 그리고 그 기분의 정도는?
- B. 귀하께서는 어제 200만 원 주고 산 새 TV에 대하여 직장 동료들에게 자랑하고 있었습니다. 이야기가 끝나자, 동료 중 한 사람이 자신은 동일한 TV를 180만 원에 구매하였다고 말 하였습니다. 그 이야기를 들은 귀하의 기분은 어떠시겠습니까? 그리고 그 기분의 정도는?

가치 곡선/함수



	이전가격 \$359 판매가 \$319	이전가격 \$419 판매가 \$319	이전가격 \$799 판매가 \$319
추정된 판매자의 정상가격			
추정된 시장평균가격			
할인 평가 (3-21점)			

- 온라인 쇼핑 - 스웨터 구매
 - 마우스
 - 터치패드
 - 터치 스크린
- 구매의향 및 재판매 가격?

□ 가치곡선의 적용

- 준거가격
- 소유효과
- 번들 제품
- 옵션의 선택: + vs. - 옵션
- 혜택과 손실의 제시방법 (cf. Pennies-A-Day)

선택 vs. 거부

휴양지 A

- average weather
- average beaches
- medium-quality hotel
- medium-temperature water
- average nightlife

휴양지 B

- lots of sunshine
- gorgeous beaches & coral reefs
- ultra-modern hotel
- very cold water
- very strong winds
- no nightlife

Choose

33%

67%

Reject

?

?

제시된 가격	기억하는 가격
배송비용을 모두 포함한 가격: \$82.90	
제품 가격: \$69.95, 배송비용: \$12.95	
제품 가격: \$69.95, 배송비용: 가격의 18.5%	

가격 지각

	점수 차
첫 번째 경기	59 : 46
두 번째 경기	61 : 48

Thomas & Morwitz, 2005

	가격 차
1번 가격	6500원 vs 6490원
2번 가격	7000원 vs 6990원

Manning & Sprott, 2009
Thomas & Morwitz, 2005

할인 정도		
정상 가격	10,000원	10,100원
할인 가격	3,000원	2,900원
할인 금액	7,000원	7,200원

Coulter & Roggeveen, 2014

A 일치 가격광고

정상가	할인가
60,000	40,000

B 불일치 가격광고

정상가	할인가
60,000	40,000

Coulter & Coulter, 2005



Pro Pizza Cutter

When it's time for slicing pizza, only the Pro ergonomically-designed Pizza Cutter will do. High-canton, stain-resistant steel blade glides through thick crusts. Blade can be removed for easy cleaning.

Regular price Sale price

\$7

\$5



Pro Pizza Cutter

When it's time for slicing pizza, only the Pro ergonomically-designed Pizza Cutter will do. High-canton, stain-resistant steel blade glides through thick crusts. Blade can be removed for easy cleaning.

Regular price

\$7

Sale price

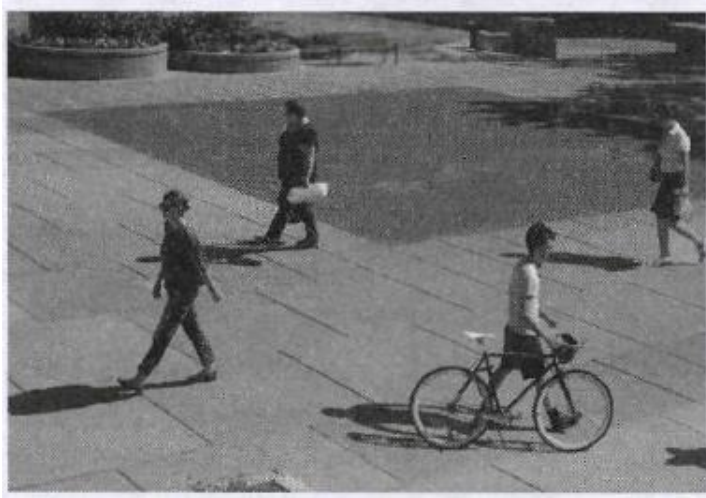
\$5

Coulter & Norberg (2009)

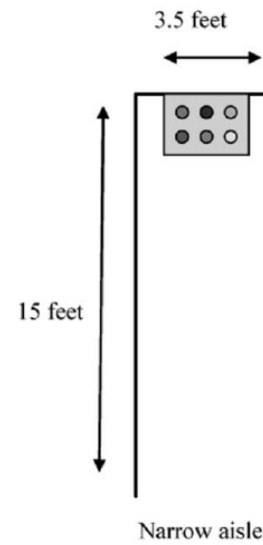
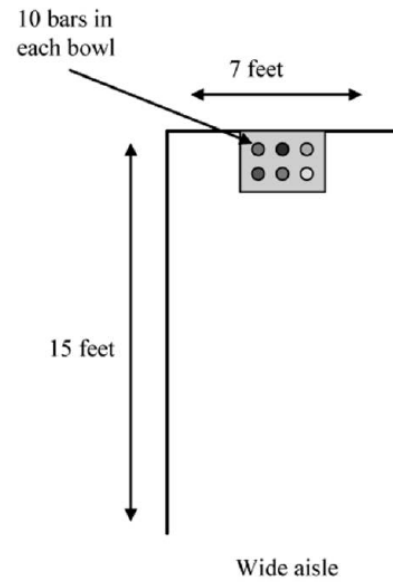


Cai, Shen & Hui (2012)

물리적 환경









A



Insflex, Targeted Relief for Pain

Insflex contains both acetaminophen and nonsteroidal anti-inflammatory drug. It is an over the counter (OTC) pain reliever which makes you take control of your action again!

(Box in Store Only)

B



Insflex, Targeted Relief for Pain

Insflex contains both acetaminophen and nonsteroidal anti-inflammatory drug. It is an over the counter (OTC) pain reliever which makes you take control of your action again!

(Box in Store Only)

**A Get the shape you've always wanted
with the SlimFit Program!**



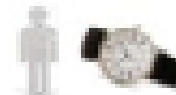
**B Get the shape you've always wanted
with the SlimFit Program!**



A Leader Always Inspires You



A Friend You Can Trust



대안의 수

- 소니 DVD 플레이어 vs
- 삼성 DVD 플레이어 vs
- 두 브랜드 모두 진열

- 6 종류의 잼 vs. 24 종류의 잼

시간의 영향력

강의 A

- 매우 유익하고 흥미로운 강의 내용
- 꽤 불편한 강의시간 및 장소

강의 B

- 적당히 유익하고 다소 지루한 강의 내용
- 매우 편리한 강의시간 및 장소

- 가까운 미래
 - 구체적 사고
 - 맥락 및 상황적 요인
 - 현실적, 실현 가능성
 - 예방 + 향상
 - 가격
 -

- 먼 미래
 - 추상적 사고
 - 주체 및 본질적 측면
 - 이상적, 달성 목표
 - 향상
 - 품질
 -