

“双十一购物狂欢”的冲动性消费行为成因研究

◆ 罗 艺

(浙江大学城市学院 浙江杭州)

摘要:随着网络技术的不断发展,出现了不少购物软件如淘宝,天猫,京东,唯品会等等,人们可以通过网购得到自己想要的东西,方便快捷并节省时间。双十一活动是淘宝上的一个全民购物活动,各大电商加大促销力度,广大民众在这一天疯狂抢购,享受种种优惠。本文从双十一购物狂欢节这一天消费者的行为进行阐述,说明造成这种行为的原因,并给予一些建议。

关键词:双十一;冲动性消费;原因

双十一是每年的十一月十一号,俗称光棍节。在这一天广大电商大规模的在淘宝上进行促销,经常是提前半个月大家就开始讨论双十一要购买什么,以及这次的活动力度大不大,从那时起,淘宝上各个界面都是双十一的广告,这两年又出现了购物津贴,大家都疯狂为自己的购物津贴转发,双十一的热度一年比一年高。广大电商也发明出更多优惠方式,一元换购,满减优惠,店铺红包等等,就连支付宝也参与这次的狂欢活动中,花呗额度在双十一期间可以提高三百到四百之间,这位广大群众提供了购物的机会和空间。

一. 冲动性消费

毫无疑问,人人都参与到双十一活动中。由此,我们可以发现,在这种活动力度大和在经济范围允许之内,人往往会冲动消费,这种冲动购买行为给电商们带来了无限商机。冲动消费是指顾客在外界因素促成下所进行的事先没有计划或者意识的购买行为。冲动性消费分为纯冲动,刺激冲动和计划冲动型这三种类型。

纯冲动行为是指顾客事先完全无购买愿望,没有经过正常的消费决策过程,临时决定购买。购买时完全背离对商品和商标的正常选择,是一种突发性的行为,出于心理反应或情感冲动而“一时兴起”或“心血来潮”,或是“图新奇”、“求变化”。在双十一这一天,很多人都会纯冲动消费,很多商品都会标出买一送一,买二送三这样的广告,就算你不需要,但一看价格那么便宜,想着自己总会需要,都会动心去购买。

刺激冲动行为是指顾客在购物现场见到某种产品或某些广告宣传、营业推广,提示或激起顾客尚未满足的消费需求,从而引起消费欲望,而决定购买,是购物现场刺激的结果。双十一往往会有满三百减五十,满五百减一百的活动,有些顾客看见自己要买的商品快要到达优惠要求之后,就会去找别的商品来满足优惠,这样往往会买一些令自己后悔的东西。

计划冲动行为是指顾客具有某种购买需求,但没有确定购买地点和时间。如得知某淘宝店铺有满减活动,专门到该店铺购买,但并没有想好自己要买什么,就会专门去凑,为了凑够优惠,又买了一堆实际上自己并不是特别需要的东西。

二. 冲动性消费形成的原因

(一) 宣传力度大且宽广

在双十一活动之前,各大网络平台就开始宣传双十一活动,各种优惠和满减让人眼花缭乱,经常有人会说,“现在别买,双十一有优惠活动”,可见,双十一的打折力度非常大,商家们绞尽脑汁推出红包,积分活动,消费者也在这几天做购买计划,准备开始狂欢购物。

(二) 顾客消费习惯的改变

随着网络技术的发展,人们都习惯了在网上购物,天猫和淘宝上的商品种类多,人们可以节省在实体店逛街的时间,有时候在实体店还不一定找到自己喜欢的商品,现在很多人都选择在网上购物,既可以享受优惠,还可以送货上门。

(三) 商品价格

在双十一这样的购物节日里,人们会对商品的价格更加敏感,会因为价格的波动而影响消费行为。这时候,非必需品的价格成为关键点。如果这样一件非必需品的价格突然降低很多,这就让顾客产生了购买的欲望,在节日里,所有的商品都有优惠活动,这样的优惠对人们是一种诱惑。

三. 针对双十一冲动消费的建议

1. 不要盲目消费,看准东西再买。不要因为折扣力度大,就疯狂的买东西,也不要为了凑优惠价格买一些自己并不需要的东西,不管有多优惠,商家总会盈利。在购买商品时注意看,不要上当受骗,在这种狂欢购物节,总会有不良商家,一定要看好商品评价,确定商品的质量和标志。

2. 注意商品退货,换货条款。在疯狂购物之后,肯定会发现自己买到了并不如自己意的东西。所以,在购买之前就应该看好商品退货条件,优惠了之后是否可以退款,很多人在购买之后才发现并不可以退款,有一种上当受骗的感觉。

3. 收货后时注意查看货物。双十一期间,快递成千上万,这个时候很容易出现错拿,丢失等情况,一定要看清快递信息是否准确,及时拿快递。在收到货物后,及时检查自己的商品是否正确,如果有错误或者商品有所损坏,一定要及时向商家反映,让商家重新安排补发或者直接退款,注意换货和退货的时间,及时做决定。

4. 拿好发票,保存网购记录。避免一些不良商家抵赖,一定要保存好购买凭证和转账记录。一旦有商品损坏或者商家发错货,一定要及时与商家沟通,在双十一期间,货物繁多复杂,很有可能出现发错货物的情况,商家有可能不能第一时间回复,耐心等待。

参考文献:

- [1]陈珍妮,浅析“双十一”[D].甘肃:西北民族大学,2018
- [2]易小芸,双十一网络购物狂欢节女性消费者冲动性购买行为的研究[D].江西:江西泰亨豪动漫职业学院,2018
- [3]李靖,产品 100.史上最全双 11 消费者行为清单[J].2015
- [4]袁宁,网络双十一购物狂欢节现象思考[J],市场营销,2013:134-135

