

SGH

Szkoła Główna
Handlowa
w Warszawie

Konsument „tu i teraz” – skąd przybywa i dokąd zmierza?

Prof. dr hab. Małgorzata Bombol
Dyrektor Instytutu Zarządzania Wartością
Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

Konsument 2.12.2022 skąd przybywa?

- Kraina konsumpcjonizmu
- Z pogranicza świata wartości materialistycznych i postmaterialistycznych
- *“Motyli żywot potrzeb”*

Czego doświadczył?

- Wyczonej aspiratywności
- Poszukiwania kodów statusowych
- “Umoszczenia “ w grupach i klasach społecznych, stąd jest pomiędzy kulturą masową a dystynkcją klasową
- Nawet nie zdaje sobie sprawy jak jest dobrze “zmierzony”, “namierzony” “poklasyfikowany” i “posegmentowany”
- CX i magia mapy podróży



Co się dzieje wokół?

- COVID, wojna, spowolnienie - *polycrisis*
- Turbulencji doświadczają obie strony rynku
- Zdemolowany klimat



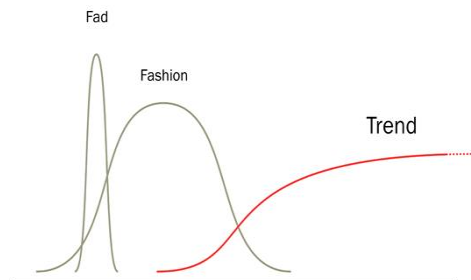
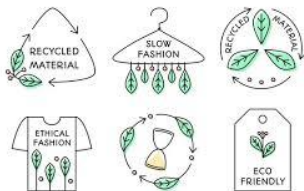
- Przyspieszona ścieżka edukacji ale także orientacji na wygodę
- *Digital native vs Digital neophyte*



- Zmiany insightów

I w którą stronę pójść? Wybrane dylamty i zagadki zachowań konsumentów

- Klientocentryzm nie wystarczy
- Współdzielenie ludzkich wartości przez marki
- Pragnienie zachowania swojej konsumpcyjnej sparwczosci
- *Fashion (fast fashion vs slow fashion), Hype, Fad*
- Generacje / pokolenia – to nie zawsze znaczy to samo czyli boomerska mroczność oczekiwań vs optymizm nieobciążonych zmartwieniami codzienności Gen Z
- Metawersa jako nadzieja czy oczekiwanie kolejnej zmiany technologicznej



Kilka uwag końcowych

Żaden duży statek nie zawróci w miejscu

Pokoleniowo ugruntowane strategie adaptacyjne

“Wzrost”+ “ optymizm” konsumentów zamieniane na *“bezpieczeństwo”+ “ochrona”*

Jeśli to zawiedzie to jest jeszcze jedna zasada: *“głowa do góry, jakoś to będzie”* 😊

SGH

Szkoła Główna
Handlowa
w Warszawie



malgorzata.bombol@sgh.waw.pl