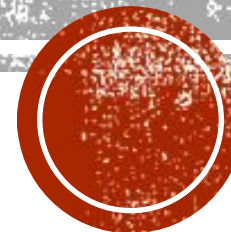
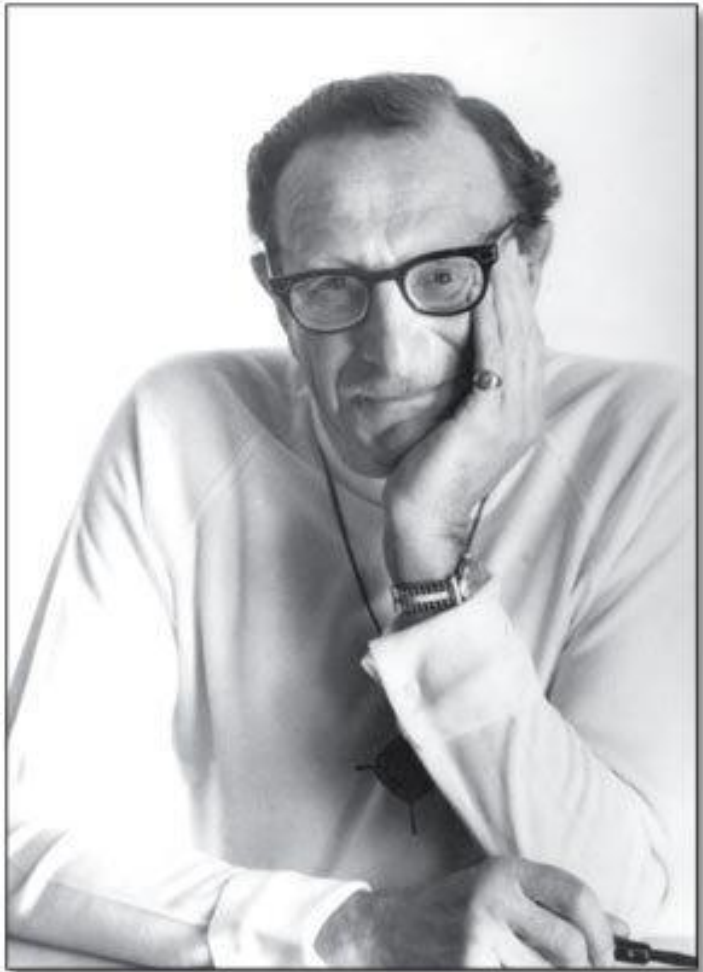


ТЕОРИЯ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА В МАРКЕТИНГЕ

Филоненко А.С.



ТЕОРИЯ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА



- Разработчик – Эрик Берн, американский психотерапевт.
- Эрик Берн делит психику человека на три состояния Я.
- Модель поведения формируется с детства.



ЭГО-СОСТОЯНИЕ: РОДИТЕЛЬ

Зона ответственности:

- следование традициям
- исполнение правил
(активное и пассивное)

Состояние необходимо
при воспитании детей.



ЭГО-СОСТОЯНИЕ: ВЗРОСЛЫЙ

Зона ответственности:

- самостоятельная и объективная оценка реальности
- контроль происходящего

Состояние востребовано на учебе, работе, культурных мероприятиях.



ЭГО-СОСТОЯНИЕ: РЕБЁНОК

Зона ответственности:

- эмоциональное восприятие мира
- интуиция, спонтанность, радость, творчество, очарование и пр.
- бунт, каприз

Действия Ребёнка направлены на достижение целей и с трудом





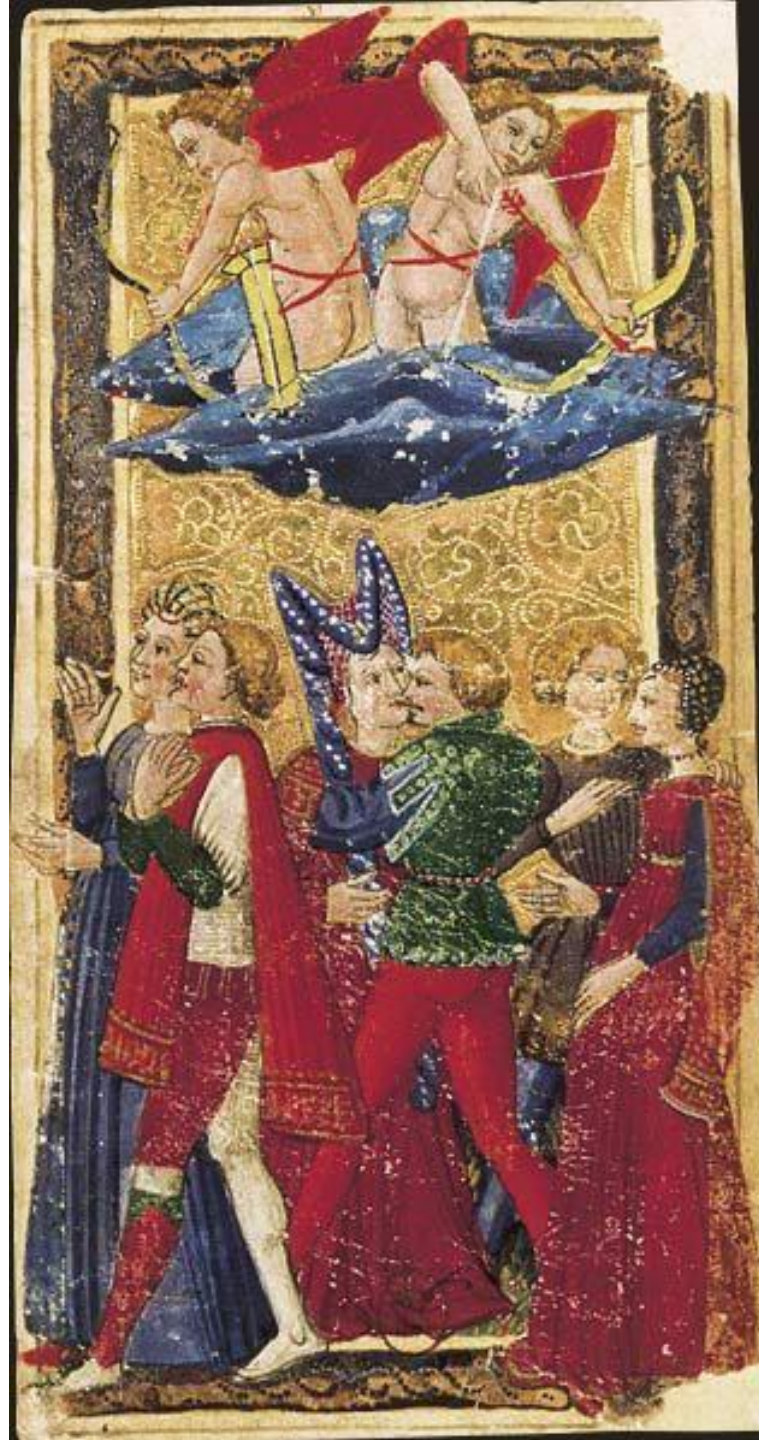
«СЕНСОРНЫЙ ГОЛОД»

- *Поглаживание* – акт признания другого
- *Трансакция* – единица общения, состоящая из стимула и реакции
- *Вознаграждение* – удовлетворение голода в результате поглаживаний

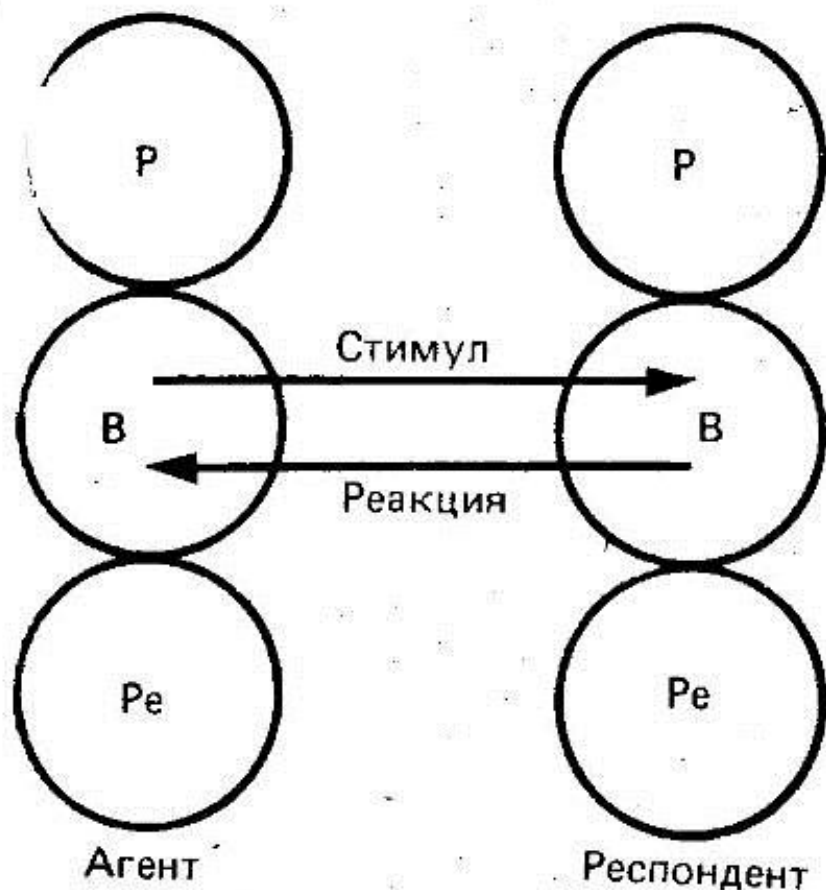


СУТЬ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА

- *Цель ТА* – изучение коммуникаций между людьми
- *Задача ТА* – определение состояния Я каждого из собеседников
- *Виды транзакций:*
 - дополнительные
 - пересекающиеся
 - угловые
 - двойные



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРАНСАКЦИИ



- Стимул влечет уместную реакцию

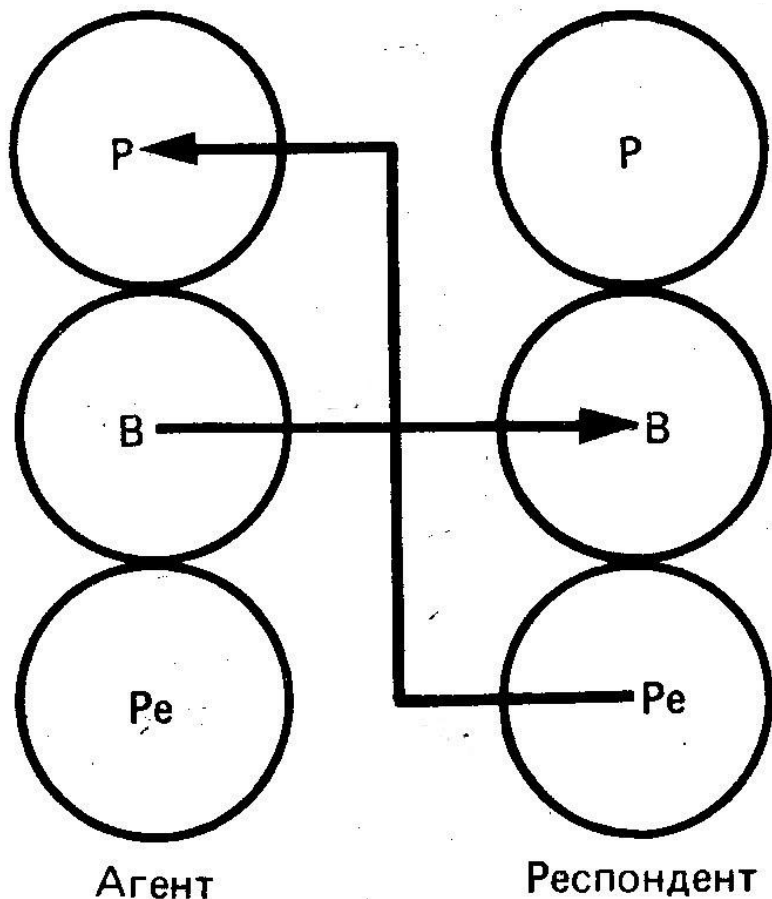
Покупатель: «Где у Вас стиральные порошки?» (Взрослый)

Продавец: «Пройдите в следующий отдел» (Взрослый)

- Коммуникация эффективна и может продолжаться бесконечно долго



ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ ТРАНСАКЦИИ



- После стимула идёт неожиданная реакция

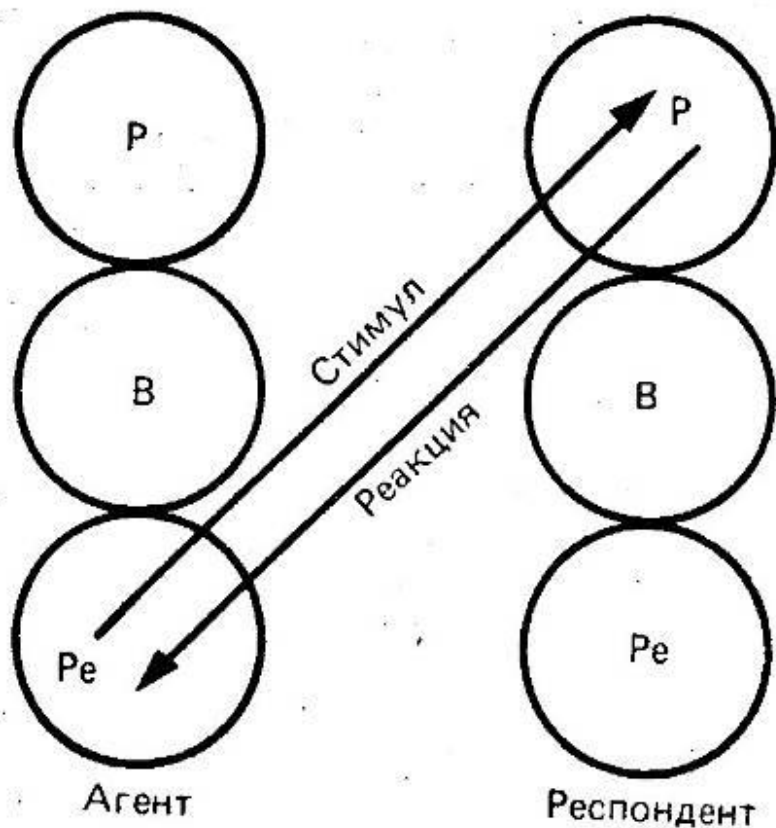
Покупатель: «Можно ли мне туфли другого размера?»

Продавец: «У меня что, десять рук?»

- Коммуникация неэффективна, вероятно, покупки не будет.



ПРОСТЫЕ ТРАНСАКЦИИ



- Стимул и реакция – параллельны друг другу. Могут происходить не только между двумя Взрослыми.

Покупатель: «У вас есть что-то необычное?»

Продавец:

(P) *«Ну это уже совсем смелый выбор»*

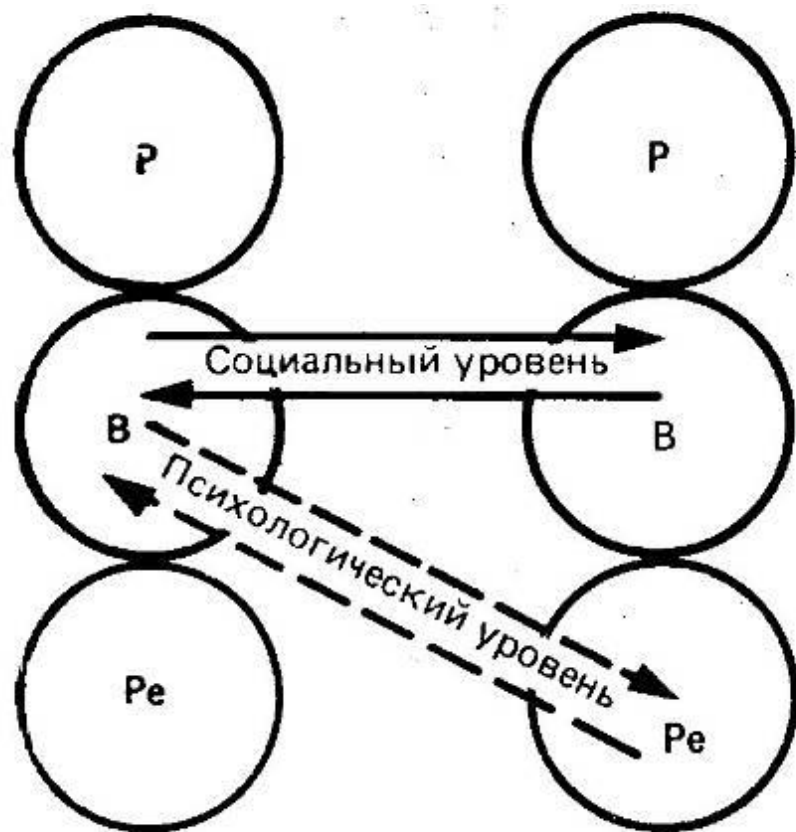
(B) *«Вот это платье – новинка. Оно точно выделит Вас среди остальных»*

(Pe) *«Вот этот яркий шарф выделит Вас из этой серой массы»*

- Для коммуникации не важно, от кого идёт реакция, но ответ всегда направлен на стимул, поданный Ребёнком.



УГЛОВЫЕ ТРАНСАКЦИИ



- В беседе участвуют от 3-х состояний Я.

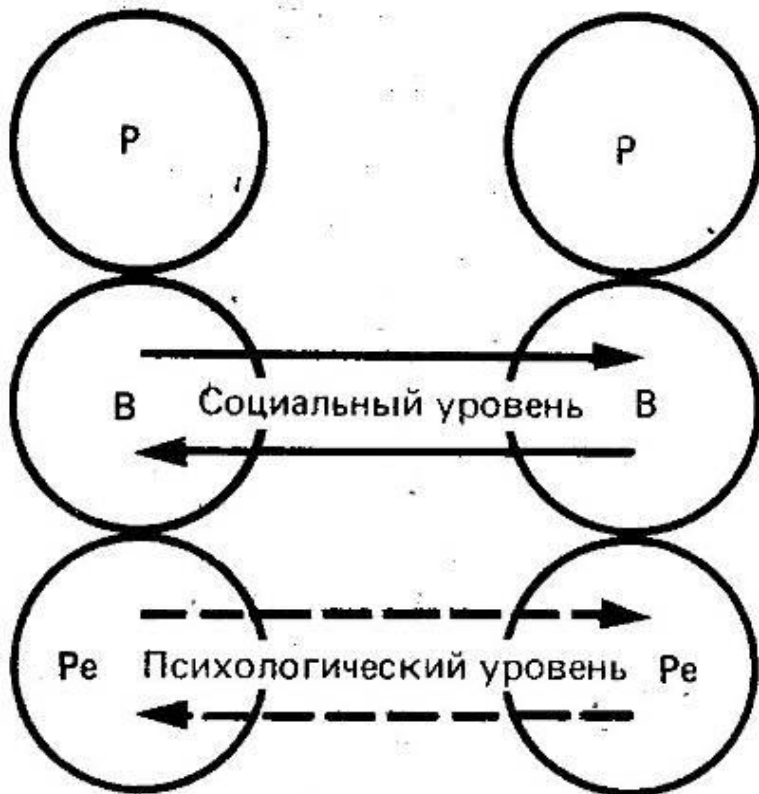
Продавец: «Хорошая модель, но Вам не по карману»

Покупатель: «Вот её то я и возьму!»

- Беседа проходит на социальном (В–В) и психологическом (В–Рe) уровнях.

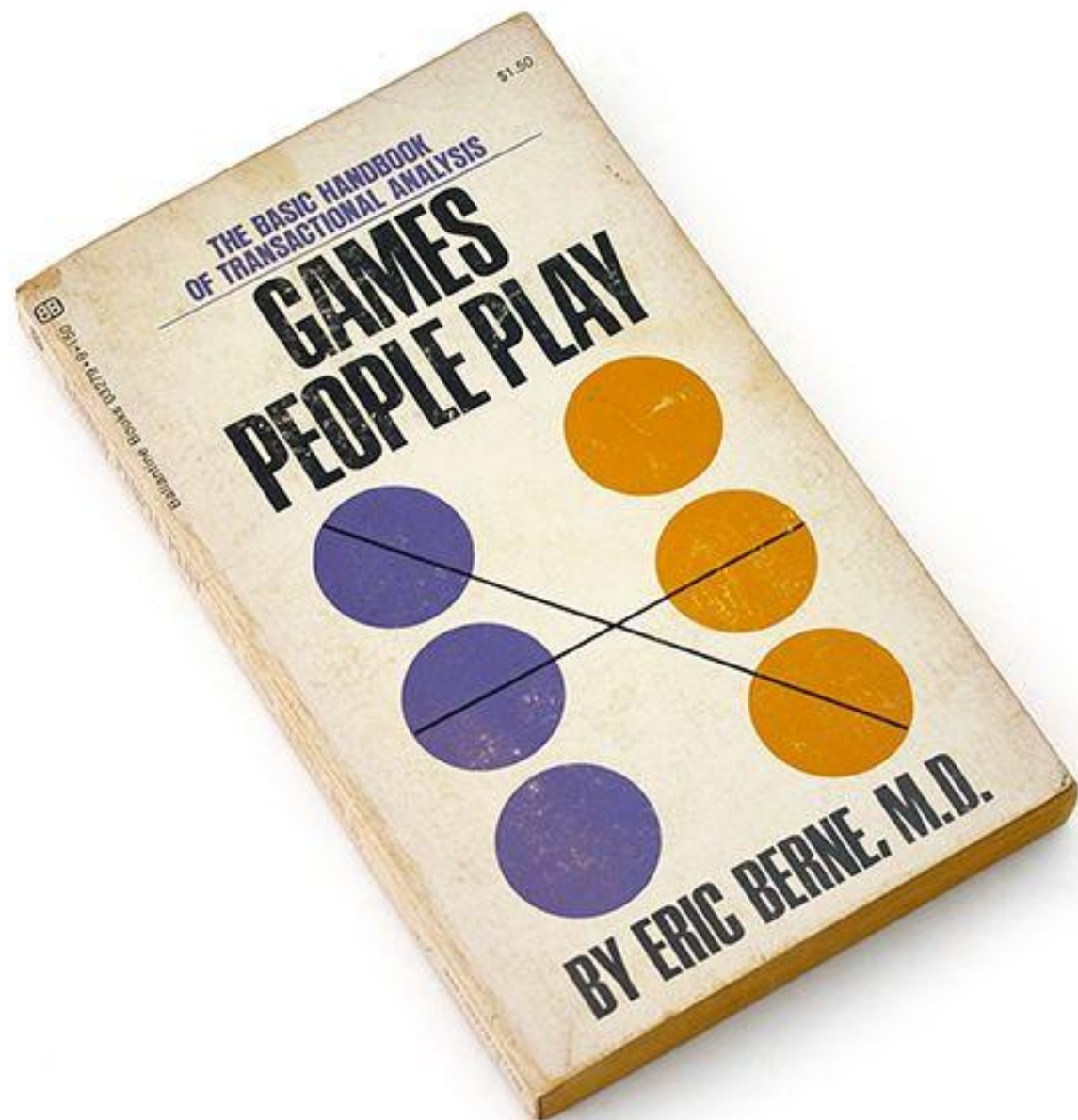


ДВОЙНЫЕ ТРАНСАКЦИИ



- В беседе участвует 4-е состояния Я.
- Часто используются при флирте. *Продавец общается с покупателем формально, но ведёт себя как друг.*
- Задача консультанта – продать товар на 2-х уровнях: социальном (В–В), и психологическом (Ре–Ре)





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Работу выполнила:

Филоненко Александра
БК-34 РКЛ.

Научный руководитель:

Зайченко Николай
Александрович.

