

**ANALÝZA CHOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ V ČESKO-NĚMECKÉ ČÁSTI EUROREGIONU
NEISSE – NISA – NYSA
THE CUSTOMER BEHAVIOR ANALYSIS IN THE CZECH-GERMAN PART
OF THE EUROREGION NEISSE – NISA – NYSA**

J. Dědková, I. Honzáková

Abstract

The article describes the partial results of a primary research on the customer behavior in a Czech-German part of the Euroregion Neisse – Nisa – Nysa. The research was carried out in the beginning of the year 2010 in both parts ERN. The main goal of the research was to determine the purchase behavior in a Czech-German part of the ERN and to analyze the potential differences. This contribution deals with the current customer's purchase customs regarding the place of purchase. It tries to show which shops the customers prefer and it finds out the spontaneous shop knowledge according to the type of assortment. The differences in the behavior of the Czech and German respondents are summarized in the conclusion.

Key words: Customer, Purchase behavior, Retailing, Euroregion Nisa

Abstrakt

Článek popisuje dílčí výsledky primárního výzkumu chování zákazníků v česko-německé části Euroregionu Neisse – Nisa – Nysa. Výzkum probíhal začátkem roku 2010 v obou částech ERN. Hlavním cílem výzkumu bylo poznat nákupní chování v česko-německé části ERN a analyzovat případné odlišnosti. Tento příspěvek se věnuje dílčímu cíli - aktuálním nákupním zvyklostem zákazníků z hlediska místa nákupu. Vymezuje, kterým prodejnám dávají zákazníci přednost a zjišťuje spontánní znalosti prodejen podle jednotlivých druhů sortimentu. V závěru shrnuje rozdíly v chování českých a německých respondentů.

Klíčová slova: zákazník, nákupní chování, maloobchody, Euroregion Nisa

Příspěvek vznikl v rámci projektu „Analýza spotřebního chování v česko-německé části Euroregionu NISA s ohledem na ekologicky zaměřené chování kupujících“, podpořeného z programu Cíl 3/Ziel 3, na podporu přeshraniční spolupráce mezi Českou republikou a Svobodným státem Sasko.

Literatura

- [1] BENEŠ, O. a KOL. *Okresy v Euroregionu Neisse-Nisa-Nysa- grafy, kartogramy*.1.vyd. Euroregion Nisa regionální sdružení. 2009.Dostupné z: [http://www.liberec.cz/so/xl/redakce.nsf/i/okresy_euroregionu_neisse_nisa_nysa_grafy_kartogramy/\\$File/EUROREGION.pdf](http://www.liberec.cz/so/xl/redakce.nsf/i/okresy_euroregionu_neisse_nisa_nysa_grafy_kartogramy/$File/EUROREGION.pdf)
- [2] BURSTINER, I. *Základy maloobchodního podnikání*. 2.vyd. Praha: Victoria Publishing a.s., 1991, ISBN 80-85605-55-4
- [3] DĚDKOVÁ, J. a KOL. *Analýza nákupního chování v česko-německé části Euroregionu Neisse-Nisa-Nysa*, 2010, Liberec: IKA, ISBN 978-80-7372-593-8
- [4] HES, A. a KOL. *Chování spotřebitele při nákupu potravin*, Praha: Alfa Nakladatelství, 2009, ISBN 978-8087197-20-2
- [5] HES, A., SKOŘEPA, L., DUŠEK, J. *Aspekty chování českého spotřebitele*. Acta Universitatis Bohemiae Meridionales, 2006, IX. 2/2006, s. 57-65, ISSN 1212-3285
- [6] HORSKÁ, E. a KOL. *Európsky spotrebiteľ a spotrebiteľské správanie*.1.vyd. Nitra, SPU Nitra, 2009, ISBN 978-80-552-0318-8
- [7] KOUDELKA, J. *Spotřební chování a marketing*, ISBN 80-7169-372-3, 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, ISBN 80-7169-372-3
- [8] MORGENSTEIN, M., STRONGIN, H. *Modern retailing*, Management Principles and Practices, Regents, Prentice Hall, 1992, ISBN 0-13-588120-X

- [9] SCHIFFMAN, L. G., KANUK, LAZAR, L. *Nákupní chování*. 1.vyd. Brno: Computer Press, 2004, ISBN 80-251-0094-4.
- [10] STARZYCZNÁ, H. *Vybrané aspekty internacionalizace vnitřního obchodu v teoretických přístupech a v empirických zkoumání v české republice v období transformace*, E+M, s.115-130. 1/2010,ISSN 1212-3609
- [11] ŠRONĚK, I. *Kultura v mezinárodním podnikání*. 1.vyd. Praha: Grada, 2001, ISBN 80-247-0012-3.
- [12] VYSEKALOVÁ, J. *Psychologie spotřebitele, Jak zákazníci nakupují*, Grada Publishing, Praha, 2004, ISBN 80-247-0393-9

Kontaktní adresy-Contact addresses

PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D.
Technická univerzita v Liberci
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu
Studentská 2, 461 17 Liberec
Tel: +42048535217
E-mail: jaroslava.dedkova@tul.cz

Ing. Iveta Honzáková
Technická univerzita v Liberci
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu
Studentská 2, 461 17 Liberec
Tel: +42048535373
E-mail: iveta.honzakova@tul.cz
