

**Chcete si vybrat dovolenou?  
Kognitivní zkreslení Vám tento  
proces rozhodně neusnadní.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Ing. Veronika Kopřivová, Ph.D.**  
Marketing služeb

# Co jsou kognitivní zkreslení?



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

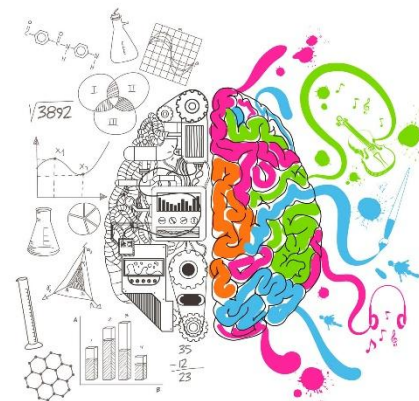
- **Chyby, které vznikají při kognitivních procesech, jako jsou myšlení, paměť, vnímání, usuzování, rozhodování.**
- **Kognitivní zkreslení mohou vést k iracionálním rozhodnutím.**
- **Každý je tedy náchylný ke kognitivnímu zkreslení.**
- **Výsledek mentálních zkratk neboli heuristik.**

# Jak funguje náš mozek?



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Myšlení – rychlé (Systém 1) a pomalé (Systém 2).**
- **Systém 1 – rychlý, intuitivní a automatický a při rychlém rozhodování se spoléhá na heuristiku a intuici.**
- **Systém 2 – pomalý, analytický a záměrný, vyžaduje úsilí a pozornost pro komplexní řešení problémů a kritické myšlení.**



# Stádní efekt



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- Napodobování chování ostatních.
- Myšlenka roste na oblíbenosti a důvěryhodnosti, protože ji podporuje větší množství lidí, a to i bez podložení faktů.



# Paralýza z výběru



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

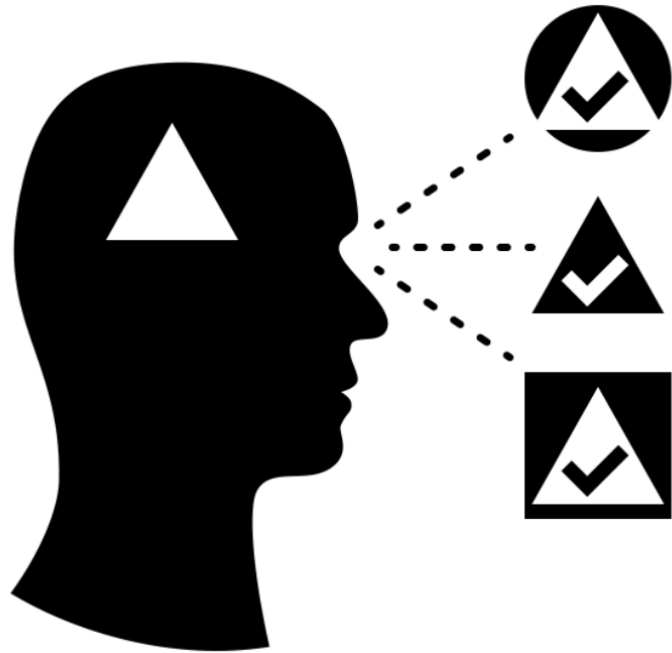
- **Paralyzovaní spotřebitelé se nemohou rozhodnout mezi produktem, který nakoupí a nákupní proces opouští unaveni ze svých zkušeností.**



# Konfirmační zkreslení



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



- **Tendence člověka vyhledávat a preferovat informace, které jsou ve shodě s tím, čemu věří a zároveň ignorovat ty, které nejsou v souladu s jeho přesvědčením.**
- **Zapříčiněno omezenou kapacitou lidského mozku zpracovávat informace.**



# Zdánlivá korelace



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- Tendence člověka spatřovat vztah mezi některými jevy, i když spolu vlastně nesouvisí.

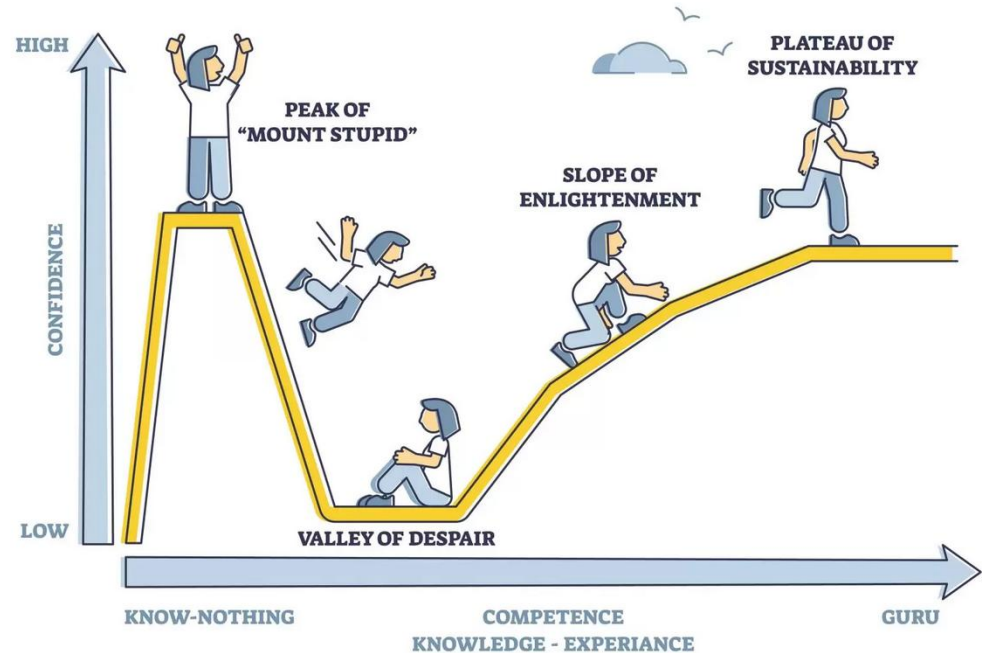


# Dunning-Kruger efekt



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Kompetentní lidé pochybují o svých schopnostech, zatímco nedostatečně znalí a zkušení lidé mají tendenci se hodnotit jako schopnější, než v reálu jsou.**





# Klam utopených nákladů



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

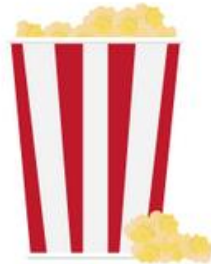
- **Tendence člověka často vkládat myšlenky, energii i peníze do činností, které již nemají budoucnost.**
- **Člověk často v těchto činnostech pokračuje jenom proto, že pro ně již hodně obětoval a ne proto, že mu v budoucnu přinesou očekávaný užitek.**



# Efekt návnydy



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



\$3



\$7

# Efekt návnydy



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



\$3



\$6.5

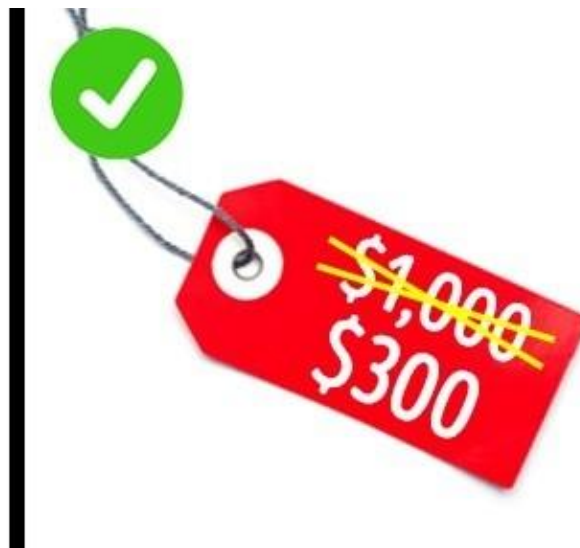


\$7

# Kotvení



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



# Kotvení



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



~~40€~~

25€

# Kotvení



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

PRODUKT



23€

PRODUKT



~~40€~~

25€

PRODUKT



39€



# Kotvení



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



100€



~~40€~~

25€



110€

# Haló efekt



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



# Zkreslení autority



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Máme tendenci následovat důvěryhodné a znalé experty.**
- **Tón hlasu, vzpřímený postoj, vyjadřovaná sebedůvěra.**
- **Dosažená kvalifikace, úspěchy, zkušenosti.**
- **Kolemjdoucí v uniformě.**



# Zkreslení autority



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Staré časy, kdy ještě kouření bylo „zdravé“.

Tomu se říká sladká (ale škodlivá)  
nevědomost.

According to repeated nationwide surveys,

## More Doctors Smoke **CAMELS** than any other cigarette!

Doctors in every branch of medicine were asked, "What cigarette do you smoke?" The brand named most was Camel!

You'll enjoy Camels for the same reason so many doctors enjoy them. Camels have cool, mild tastes, pack after pack, and a flavor unmatched by any other cigarette. Make this sensible test. Smoke only Camels for 30 days and see how well Camels please your taste, how well they suit your throat as your steady smoke. You'll see how enjoyable a cigarette can be!

**THE DOCTORS' CHOICE IS AMERICA'S CHOICE!**

*For 30 days, test Camels in your "I-Zone" (I for Throat, I for Taste).*

# Zalíbení



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- Lidé preferují souhlasit s těmi, které mají v oblibě.
- 5 faktorů, které se podílejí na oblíbenosti:
  - Fyzická atraktivita.
  - Podobnost.
  - Komplimenty.
  - Kontakt a spolupráce.
  - Podmiňování a asociace.



# Zkreslení nedostatku



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Máme vyšší zájem o produkty, které jsou v nabídce pouze v omezeném množství.**

„Akce končí dnes večer!“

„Pouze do vyprodání zásob!“

„Poslední šance využít tuto nabídku!“

- **Zdůrazňování naléhavosti situace v nás probouzí strach, že bychom mohli tuto možnost propásnout.**



# Zkreslení nedostatku



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



Barva: black



Zvolte svou velikost

XS

S

M

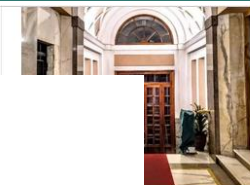
L

XL

Zbývá pouze 2 ks

↶ Vrácení zboží do 100 dní

Materiál a údržba



Vaticano Prati, Řím · [Ukázat na mapě](#) · 2,4 km od centra  
Blízko stanice metra

Nabídka Vítejte v roce 2024

Malý dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí nebo oddělenými postelkami

Postele: 1 manželská nebo 2 jednolůžkové

Za tuto cenu na naší stránce zbývá už jen 1 pokoj

4 noci, 2 dospělí  
~~28 979 Kč~~ 17 954 Kč ⓘ  
Zahrnuje daně a poplatky

Dostupné možnosti >



Hotel Residenza In Farnese ★★★★★

Navona, Řím · [Ukázat na mapě](#) · 1 km od centra

Dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí

1 velká manželská postel

Snídaně v ceně

Za tuto cenu na naší stránce zbývá už jen 1 pokoj

Velmi dobré 8,1  
1 665 hodnocení

Lokalita 9,6

4 noci, 2 dospělí  
25 287 Kč  
Zahrnuje daně a poplatky

Dostupné možnosti >



Bed and Breakfast Beautiful Roma

Provozováno soukromým hostitelem

Central Station, Řím · [Ukázat na mapě](#) · 2 km od centra · Blízko stanice metra

Dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí a vlastní koupelnou

1 velká manželská postel

Za tuto cenu na naší stránce zbývá už jen 1 pokoj

Dobré 7,2  
139 hodnocení

4 noci, 2 dospělí  
9 306 Kč  
Zahrnuje daně a poplatky

Dostupné možnosti >

# Efekt sociálního důkazu



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Naše chování se často řídí tím, co dělají druzí.**
- **Jednání a rozhodování druhých je pro nás vodítkem, jak se sami rozhodnout.**
- **V nákupním chování se často řídíme doporučením druhých.**



98% zákazníků doporučuje podle dotazníku spokojenosti za posledních 90 dní.

4,9 ★★★★★ celková spokojenost s obchodem

2 průměrná doba dodání ve dnech

99% zákazníků zboží dorazilo do 6 dní

Certifikáty



# Efekt sociálního důkazu



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



TOP 7

**Sencor SHM 5330**

Šlehače | ★ 88 % 76 recenzí

5 • 3.5 l • 500 W • 2,2 kg • S nástavcem na hnětení • síťové

Vyzkoušejte Sencor ruční šlehač s mísou SHM 5330-EUE3. Nechte se okouzlit vůní čerstvě upečeného moučnicku! Existuje nespočet různorodých receptů, tak proč nevyzkoušet něco...



TOP 8

**Braun MultiMix 3 HM 3137 WH**

Šlehače | ★ 92 % 32 recenzí

5 • plast • 0,6 l • 500 W • S nástavcem na hnětení • S nástavcem na ponorné mixování

Ruční mixér Braun se chlubí výkonným 500 W motorem a 5 rychlostmi. Díky technologii SmartMix je šlehání i mixování s ním až o 40 % lehčí. Hladký design navíc usnadňuje údržbu.



TOP 9

**Sencor SHM 5270**

Šlehače | ★ 89 % 61 recenzí

5 • 400 W • 1,5 kg • S nástavcem na hnětení • síťové • Pulsní spínač

Mixér Sencor SHM 5270 má tichý chod a příkon 300W.

# Efekt sociálního důkazu



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Tento týden zakoupeno zakoupilo **251 ks**



## Bavlněná čepice mustard



★★★★★ 11 hodnocení

149 Kč ~~499 Kč~~

v DPH

12  
Důl

14  
Hobí

12  
Vnuř

58  
Svárc

Velký zimní výprodej

až -70%



Certifikovaná bavlna

Šitá v naší dílně

[Více informací](#)

### Barevné varianty produktu

70 %



### Velikost

[Tabulka velikostí](#)

Pro dospělé (vhodná i pro děti od 8 let)

# Efekt sociálního důkazu



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## ŠETŘETE ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

Položíte-li ručník nebo osušku do vany, sprchového koutu nebo na zem, znamená to, že si přejete výměnu za čisté. Pověsíte-li ručník nebo osušku na držák, bude to znamení pro Vaši pokojskou, že prádlo budete používat dále.

## SCHÜTZEN SIE DIE UMWELT

Legen Sie das Handtuch oder das Badetuch in die Wanne, Duschecke oder auf den Boden bedeutet das, daß Sie einen Umtausch Wünschen. Legen Sie das Handtuch oder das Badetuch auf den Halter, ist das Zeichen daß Sie die Wäsche weiter benutzen werden.

## SAVE YOUR ENVIRONMENT

If you place your towel or bath sheet in to the bath tube or shower space or on the floor, means you wish to exchange





# Efekt sociálního důkazu



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



JW MARRIOTT.  
HOTELS & RESORTS

## Save Our Planet

Dear Guest,  
Every day millions of gallons of water are used to wash  
towels that have only been used once.

### **You Make The Difference:**

- A towel hanging up means "I will use again."
- A towel on the floor means "Please exchange."

**Thank You For Helping Us Conserve  
The Earth's Vital Resources.**



# Jaký je negativní dopad kognitivních zkreslení?



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Omezení schopnosti rozhodování.**
- **Zkreslení vzpomínek.**
- **Vyšší úroveň úzkosti.**
- **Snižování kvality vztahů.**
- **Nižší kritické myšlení.**

# Jak překonat kognitivních zkreslení?



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- **Přijměte fakt, že na všechny z nás působí kognitivní zkreslení.**
- **Sbírejte zkušenosti v interakci s různými lidmi.**
- **Dopřejte si kognitivní flexibilitu.**



# Úkol



1. **Charakterizujte** kognitivní zkreslení (jiné než to, které jste si vybrali pro SP!) v **5 větách**.
2. Uveďte **konkrétní příklad** využití tohoto kognitivního zkreslení ve službách.
3. Vypíchněte **3 hlavní znaky** (klíčová slova/slovní spojení) vztahující se k tomuto kognitivnímu zkreslení obecně.





SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Hezký den! 😊