

CZU: 366.1

**ASPECTE SPECIFICE COMPORTAMENTULUI CONSUMATORULUI DE SERVICII***Natalia REMEȘOVSCI**Academia de Studii Economice a Moldovei*

Natura și conținutul serviciilor dau procesului de luare a deciziei de cumpărare și consum a serviciilor o altă semnificație, în comparație cu decizia de cumpărare a bunurilor. Aceasta se datorează impactului caracteristicilor serviciilor, complexității și diferenței influenței factorilor de comportament. Ceea ce ne-a determinat să constatăm că particularitatea distinctă a comportamentului consumatorului de servicii ține de rolul pe care îl poate avea specialistul de marketing în înțelegerea și interactivitatea cu clientul.

**Cuvinte-cheie:** *consumator, comportament, consum, servicii.*

**THE SPECIFIC ASPECTS OF THE BEHAVIOR OF THE SERVICE CONSUMER**

The nature and content of the services give to the decision-making process of purchasing and consuming services a different meaning compared to the decision to purchase the goods. This is due to the impact of the services characteristics, complexity and difference in behavioral factors. Which has made us identify the distinctive particularity of the service consumer's behavior is the role that the marketing specialist can have in understanding and interaction with the customer.

**Keywords:** *consumer, behavior, consumption, services.*

*Prezentat la 01.12.2017*

*Publicat: decembrie 2017*