

# Efnisyfirlit

<b>1</b>	<b>INNGANGUR .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>NEYTENDAHEGÐUN .....</b>	<b>3</b>
2.1	Áhrifaþættir.....	3
2.2	Kaupákvörðunarferlið .....	4
<b>3</b>	<b>MARKAÐSSETNING ÞJÓNUSTU .....</b>	<b>9</b>
3.1	Munurinn á þjónustu og vöru.....	9
<b>4</b>	<b>SAMHÆFÐ MARKAÐSLEG BOÐMIÐLUN .....</b>	<b>11</b>
4.1	Samskiptamarkaðsblandan .....	11
<b>5</b>	<b>RANNSÓKNARAÐFERÐ .....</b>	<b>20</b>
5.1	Snyrtistofumarkaðurinn .....	20
5.2	Val neytenda á snyrtistofum .....	28
<b>6</b>	<b>NIÐURSTÖÐUR.....</b>	<b>36</b>
<b>7</b>	<b>LOKAORD .....</b>	<b>39</b>
<b>8</b>	<b>HEIMILDASKRÁ.....</b>	<b>40</b>
8.1	Ritaðar heimildir .....	40
8.2	Rafrænar heimildir.....	41
<b>9</b>	<b>VIÐAUKAR .....</b>	<b>A</b>
9.1	Rafræn könnun .....	A
9.2	Mismunandi auglýsingar úr Fréttablaðinu og Morgunblaðinu.....	E
9.3	Mismunandi auglýsingar í Dagskránni á Akureyri.....	G
9.4	Mismunandi auglýsingar settar inn á samskiptavefinn Facebook.com.....	I
9.5	Dagbók .....	K