

**ПАССИВ ПОТРЕБИТЕЛЯ** — ситуация, когда удовлетворение потребителя от покупки оказывается меньше, чем следовало бы ожидать с учетом цены, или вообще не наступает. Отражает степень удовлетворения потребителя и позволяет производителю или рекламному агенту оценить эффективность своих усилий в сфере коммуникаций с потребителем. Определяется, как правило, путем опроса и анкетирования.