

PERGUNTA 63 (CONSUMIDOR DIGITAL)	PERGUNTA 63 (CONSUMIDOR DIGITAL)
Quais as características do Consumidor Digital ?	O Consumidor Digital é aquele que pesquisa as informações a respeito de um produto, o que o torna cada vez mais exigentes e crítico , não se contente apenas com as informações que a empresa quer divulgar sobre seus produtos, ele efetua uma busca ativa, a experiência de outras pessoas com uma marca e etc. É o que chamamos de consumidor Participativo e Proativo , ele não é mais um mero espectador, mas sim produtor de conteúdo .
Como as empresas estão se adaptando a nova realidade dos Consumidores Digitais?	As empresas estão procurando cada vez mais se segmentar e se customizar às opiniões e experiências dos seus consumidores para melhorar os produtos e serviços . Um bom exemplo disso é o uso das “versões betas” para um grupo pequeno de consumidores, afim de que eles experimentem e dêem sua opinião sobre o que pode ser melhorado.
Como a cibercultura mudou a comunicação do consumidor para com a empresa ?	Antes a comunicação entre empresa e consumidor era totalmente unilateral , onde somente a empresa tinha o direito de falar a respeito dos seus produtos e os clientes não tinham nenhum meio de expôr suas opiniões publicamente. Hoje é totalmente o contrário o consumidor consegue buscar informações e consegue criar conteúdo sobre suas experiências com o produto , se tornando ele também uma ferramenta de busca de outros consumidores, gerando assim um relacionamento mais direto e próximo com as empresas .
O que é Jornada de Consumo e como ela mudou após a implantação da internet?	É o caminho que o consumidor percorre desde a sua percepção da necessidade de algo até a comprar e avaliação do produto comprado . Antigamente esse processo acaba simplesmente na compra do produto, pois os meios de comunicação mais antigos, como TV, rádio, revista e jornais, tinham somente o papel de tornar os produtos conhecidos aos consumidores, após a compra esse processo acabava. Hoje em dia com os novos meios de comunicação, toda essa jornada mudou, afinal o consumidor consegue hoje expôr o que pensa por através das mídias sociais .
O que é Funil de Vendas Mckinsey e por que as empresas não devem mais obedecer a esse padrão de Jornada de Consumo?	É uma tabela representativa onde o relacionamento com a empresa focava apenas no uso do produto ou serviço , o relacionamento empresa - cliente não levava em conta as opiniões do consumidor no momento de compra e na avaliação pós-compra , em caso de satisfação, poderia gerar um ciclo de lealdade e vínculo com a marca, isso se perdia nesse processo.
Como é a Jornada de Compra de um consumidor hoje em dia?	Hoje em dia a jornada de 90% dos consumidores começa com a consulta virtual para só depois então passar para as lojas físicas. Se ele gostar do atendimento e do produto ele irá expor isso á empresa ou nas mídias sociais. Caso o relacionamento seja positivo, isso poderá gerar um vínculo emocional e de lealdade a marca, chegando até a recomendar e defender a empresa diante de outras pessoas, gerando um certo merchandizing para a marca.
O que a Cultura de Convergência presente hoje no Marketing?	A Convergência é a morte da divisão de marketing tradicional e marketing digital, pelo simples fato de ser tudo MARKETING, independente da plataforma que usamos, uma vez que elas convergem entre si. Estamos vivendo a Cultura da Convergência