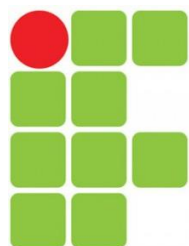


Comportamento do consumidor



INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

Curso Técnico em Administração – 2ª fase
U.C.: Administração Mercadológica
Prof.: Alfredo Ribeiro Cárdenas

PERGUNTAS INICIAIS:

- ✓ O que é comportamento do consumidor e por que é importante estudar esse tema em marketing?
- ✓ Quais fatores influenciam o comportamento do consumidor?
- ✓ Como acontece o processo de decisão de compra do consumidor?
- ✓ Quais “papeis” que o consumidor exerce em uma compra?



POR QUE É IMPORTANTE?

- ✓ Se **marketing** é um processo relacionado à **satisfação do consumidor**, entender **como pensa** e **como se comporta** esse consumidor torna-se um elemento fundamental para a **gestão de marketing** de uma organização.
- ✓ A ideia básica que alicerça a temática é o entendimento de que as **pessoas (os consumidores)** são **amplamente diferentes** umas das outras, mas **ao mesmo tempo se assemelham em determinados aspectos**, como características pessoais (idade, gênero, cultura, estilo de vida, personalidade, peso, classe social, onde mora, etc.); e comportamentos de consumo.



Diferentes, mas semelhantes...



<http://www.youtube.com/watch?v=hTWq11MzNxx>

O QUE INFLUENCIA O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

FATORES CULTURAIS

Questões culturais são provavelmente um dos principais determinantes de como uma pessoa se comporta. A cultura expõe as pessoas à referência de valores, ideais, objetivos e padrões de comportamento que são considerados normais, dentro de uma sociedade.

Cultura, subcultura e classes sociais.



O QUE INFLUENCIA O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

FATORES SOCIAIS

Envolvem principalmente os grupo de referência que circundam a vida de determinado indivíduo e, direta ou indiretamente, a influenciam.

- ✓ Grupo primários (família, amigos, vizinhos, colegas de trabalho...).
- ✓ Grupo secundários (associação de classe, grupos comunitários...).
- ✓ Grupos aspiracionais (aqueles que a pessoa gostaria de fazer parte).
- ✓ Grupos dissociativos (aqueles que uma pessoa rejeita).



O QUE INFLUENCIA O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

FATORES PESSOAIS

Inserido dentro de uma cultura e sociedade, há fatores de ordem individual que também influenciam as decisões de compra e consumo das pessoas.

- ✓ Idade, estágio do ciclo de vida, profissão/ocupação, condições econômicas, estilo de vida, personalidade, gênero, valores...



O QUE INFLUENCIA O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

FATORES PSICOLÓGICOS



Apresentam relação mais específica com os traços de personalidade do indivíduo a partir de suas *motivações, percepções, aprendizagens e memória*.



O PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA DO CONSUMIDOR?

Cada compra possui particularidades relativas ao *envolvimento* com a compra, o *valor* que vai ser gasto, a *durabilidade* do bem adquirido, o *local* onde vai ser comprado e consumido.

Exemplo: comprar um *sorvete* é diferente do comprar uma *roupa*, um *celular*, um *carro* ou um *imóvel*).

De qualquer forma a literatura compreende que **comumente** o **processo de decisão de compra envolve cinco fases principais.**



“PAPEIS” QUE O CONSUMIDOR EXERCE EM UMA COMPRA?

1

Iniciador: pessoa que sugere, que dá a ideia inicial de comprar um produto ou serviço.

2

Influenciador: pessoa que influencia na decisão.

3

Decisor: pessoa que toma todas as decisões de compra, a onde comprar, o quê e como.

4

Comprador: pessoa que realiza o ato da compra.

5

Usuário: pessoa que consome ou usa o produto ou serviço.

