

TAREFA 5

Larissa Rozza Peluso

Tarefa realizada no fórum do Moodle da UC (Administração Mercadológica), conforme abaixo:

TAREFA 5 - Fórum sobre Comportamento do Consumidor

segunda, 17 Mai 2021, 18:42

Neste fórum vamos analisar o comportamento de um consumidor muito especial (VOCÊ!) na aquisição de um produto (ou serviço) que tenha sido adquirido de modo planejado.

Considerando o "processo de decisão de compra do consumidor" que aprendemos em aula, você deve descrever/explicar como cada uma das fases aconteceu, no caso da aquisição do produto/serviço em questão. Escreva qual foi o produto adquirido e como aconteceu cada uma das fases.

Ao final, não se esqueça de informar também quais pessoas exerceram os diferentes "papeis do consumidor" na aquisição do produto.

Troca de Celular

Em 2019, adquiri um celular Samsung Galaxy A10 que usei até o início do segundo semestre de 2020. E quando comecei a trabalhar em uma contabilidade aqui em Balneário Camboriú/SC, entre agosto e setembro de 2020, eu levava esse celular em uma bolsa, juntamente com uma garrafa de água gelada enrolada em dois sacos plásticos, para ir tomando durante o trabalho no escritório. Mas, ao final do dia, quando fechei e guardei a garrafa na bolsa, tive uma surpresa: notei que a minha bolsa estava toda molhada, devido ao descongelamento da água gelada dentro dela. Verifiquei os meus pertences e todos estavam molhados, inclusive o meu celular. Chegando em casa, enxuguei tudo rapidamente, porém, percebi que o celular apresentava um comportamento estranho: quando o liguei, o visor colorido estava aparecendo em tons muito claros, que quase não dava para ler as partes escritas, e havia diversos "riscos" verticais simultâneos (como no exemplo de um filme comprado, que trava, e mostra chuviscos ou linhas verticais, que "cortam" o rosto dos personagens, dificultando a visualização). Mesmo com esses problemas identificados, o celular ainda funcionava, então resolvi continuar usando ele por mais um tempo.

Após 4 meses de uso, o *touch* do aparelho travou, e eu não conseguia mais nem ligar e nem desligar (para desligar, eu tinha que esperar acabar a bateria dele, senão continuaria ligado). Foi aí o **reconhecimento do problema**.

A partir de então, obrigatoriamente, tive que fazer uma escolha: ou eu levava o celular para o conserto, em um técnico de celular, ou eu comprava um novo.

A minha mãe foi a maior **iniciadora** e **influenciadora** no processo de compra. Até mesmo porque eu gostava muito do meu celular anterior, e eu não iria trocá-lo se ainda desse para continuar com ele. Só parei de usá-lo porque fui obrigada, devido a circunstância. Dentre as minhas alternativas, ela me sugeriu comprar um novo, pois levando o aparelho em um técnico, posteriormente, ele poderia dar problema novamente, e eu ter que ficar gastando várias vezes com manutenção.

Com essa decisão tomada, eu e minha mãe fomos em **busca de informações**. Visitamos três grandes lojas aqui na minha cidade, que comercializam este tipo de produto (Havan, Koerich e Casas Bahia). Já que eu precisava de um outro celular substituto, resolvemos escolher um modelo mais novo também, o Samsung Galaxy A11. Na Havan, este modelo custava em torno de R\$1.500,00, e eles parcelavam até 10x sem juros no cartão Havan. No Koerich, o aparelho estava em promoção, no valor de R\$1.300,00, apenas para quem comprasse ele à vista (no cartão de crédito, faziam em até 6x sem juros), e nas Casas Bahia, o preço era de R\$1.400,00, com parcelamento de até 10x sem juros, e se desse uma entrada, o valor da parcela reduziria. Com estas informações em mãos, começamos a **avaliar as alternativas**, e achamos mais vantajosa a oferta das Casas Bahia. Os nossos critérios avaliados foram: valor do produto e parcelamentos. No Koerich, a promoção era somente para quem tinha o valor à vista; se fosse no cartão, o valor se aproximaria do preço na Havan (com valores de parcelas altas), e como não tínhamos o valor inteiro para pagar, descartamos essa opção. Nas Casas Bahia, além de sair mais barato, eles parcelavam em até 10 vezes no cartão de crédito, e dando entrada, o valor da parcela diminuiria mais ainda. Como estava perto do meu aniversário, minha mãe resolveu me dar de presente esse celular novo. Eu dei apenas uma entrada de R\$600,00, para reduzir o valor da parcela, e ela financiou o restante do valor no cartão.

Desta forma, a **decisão de compra** do aparelho partiu de mim e da minha mãe, em conjunto. Nós duas fomos as **decisoras**. E também as **compradoras**, pois eu paguei R\$600,00 de entrada (à vista), e ela pagou o resto no cartão.

As **usuárias** do celular são: eu e minha mãe. Eu costumo usar mais, mas minha mãe as vezes utiliza para fazer algumas ligações para a família.

O **comportamento pós-compra** relativo a aquisição do meu novo aparelho é maravilhoso. Até agora, não deu nenhum problema, e ainda possui uma capacidade de armazenamento maior que o Samsung Galaxy A10. O atendimento da loja foi excelente também. Deram garantia do produto, e eles têm os canais de comunicação (*site*, Whatsapp, Facebook...) para entrar em contato, caso seja necessário.