

# Comportamento do consumidor



Curso Técnico em Administração  
U.C.: Gestão de Marketing  
Prof.: Alfredo Ribeiro Cárdenas



**MARKETING**

## 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?



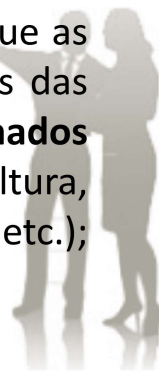


## POR QUE É IMPORTANTE?

- ✓ 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=hTWq11MzNxw>

## O QUE INFLUENCIA O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

### FATORES CULTURAIS

Questões culturais são provavelmente um dos **principais determinantes** do **comportamento** das **pessoas**. A cultura expõe à referência de **valores, crenças, costumes, tradições - padrões** de comportamento que são **considerados normais**, dentro de uma sociedade.

Culturas e subculturas.



## 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.

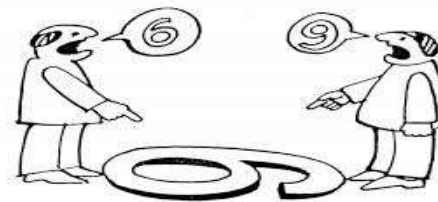
- ✓ Idade, estágio do ciclo de vida, profissão/ocupação, condições econômicas, estilo de vida, personalidade, gênero, valores...



## O QUE INFLUENCIA O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

### FATORES PSICOLÓGICOS

Referem-se aos processos mentais e emocionais que afetam o comportamento de compra de uma pessoa: *motivações, percepções, emoções, aprendizagens e memória.*

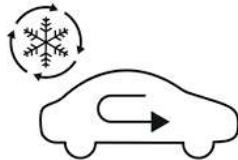


## O PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA DO CONSUMIDOR?

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.

