

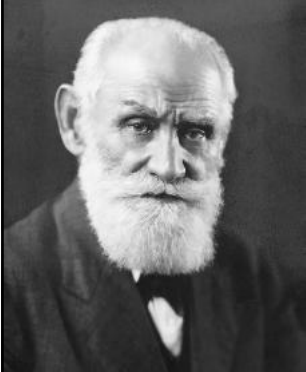
Comportamento do Consumidor

Prof. Christian Resende Lamos



Behaviorismo

Condicionamento clássico



O experimento que elucidou a existência do condicionamento clássico envolveu a salivação condicionada dos cães do fisiólogo russo Ivan Pavlov.

O experimento de Pavlov

Comida → Salivação

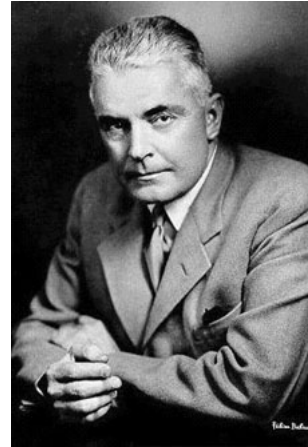
Comida + Sino → Salivação

Sino → Salivação



Behaviorismo

- John B. Watson
- O Comportamentalismo, ou Behaviorismo é a "teoria e método de investigação psicológica que procura examinar do modo mais objetivo o comportamento humano e dos animais, com ênfase nos fatos objetivos (estímulos e reações)



Teoria Cognitiva

Teoria Cognitiva

- **Cognição** é o ato ou processo de conhecer, que envolve atenção, percepção, memória, raciocínio, juízo, imaginação, pensamento e linguagem.
- A palavra **cognição** tem origem nos escritos de Platão e Aristóteles.

Psicologia Cognitiva

- Fundada por Jean Piaget, a psicologia cognitiva estuda os processos de aprendizagem e de aquisição de conhecimento.
- É uma teoria que se desenvolve por etapas, que Piaget designa por estágios de desenvolvimento e que pressupõe que os seres humanos passam por uma série de mudanças, todas elas ordenadas e previsíveis ao longo da vida.

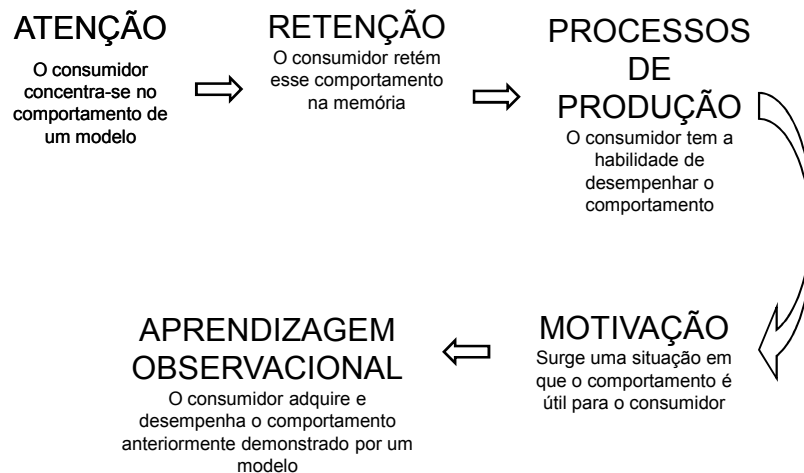
Teoria Cognitiva

- De uma maneira mais simples, podemos dizer que cognição é a forma como o cérebro percebe, aprende, recorda e pensa sobre toda informação captada através dos cinco sentidos.
- **Teoria Cognitiva** é a teoria mais utilizada pelos pesquisadores do comportamento do consumidor por integrar produto, consumidor e ambiente a visão de consumo como um processo de tomada de decisão.

Teoria Cognitiva

- Deste modo, evidencia-se que o comportamento do consumidor é baseado em teorias. Através das mesmas observa-se que a influência no comportamento de compra está relacionada com o estudo sistemático dos estímulos presentes no meio ambiente de consumo, levando o consumidor a produzir reações positivas ou negativas.

Teoria Cognitiva e Comportamento do Consumidor



Dissonância Cognitiva

- Dissonância cognitiva é um termo da psicologia.
- A teoria da dissonância prega que cognições contradizentes servem como estímulos para a mente obter ou inventar novos pensamentos ou crenças, ou movimentar crenças pré-existentes, de forma reduzir a quantidade de dissonância (conflito) entre as cognições.

Dissonância Cognitiva

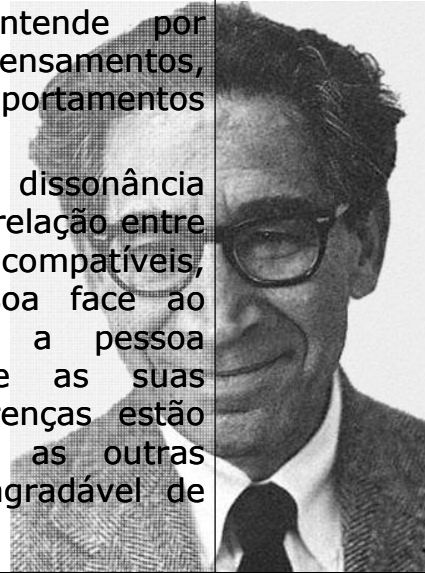
- Teoria sobre a motivação humana que afirma ser psicologicamente desconfortável manter crenças contraditórias.
- A teoria prevê que a dissonância, por ser desagradável, motiva a pessoa a substituir sua crença, atitude ou comportamento.

Dissonância e Consonância

- Dissonância e consonância são relações entre crenças, ou seja, entre opiniões, crenças, conhecimentos sobre o ambiente e próprias ações e sentimentos.
- Duas opiniões ou crenças, ou itens de conhecimentos são dissonantes entre si quando, considerando-se encaixam um com o outro, isto são incompatíveis. Ou quando, considerando-se apenas dois itens especificamente, um não decorre do outro.

A teoria segundo Festinger

- Leon Festinger (1957) entende por dissonância todos os pensamentos, atitudes, crenças e comportamentos conscientes dos indivíduos.
- De acordo com Festinger a dissonância cognitiva diz respeito a uma relação entre cognições que são incompatíveis, existentes na mesma pessoa face ao mesmo objeto, ou seja, a pessoa conscientemente sabe que as suas atitudes, pensamentos e crenças estão em desacordo umas com as outras gerando-se um estado desagradável de tensão.



A teoria segundo Festinger

Esse estado psicológico de tensão motiva a pessoa a agir no sentido de combatê-la e para reduzir o desconforto, buscamos justificar nossas ações para nós mesmos.

Deste modo, podemos especificar quais os passos fundamentais para que atos contraditórios produzam dissonância e esta produza mudança de atitude:

- Comportamento contraditório à atitude;
- tomada de consciência das conseqüências negativas dessa discrepância;
- atribuição das responsabilidades pessoais;

A dissonância cognitiva já foi chamada de:
“O melhor amigo do controlador de mentes”.

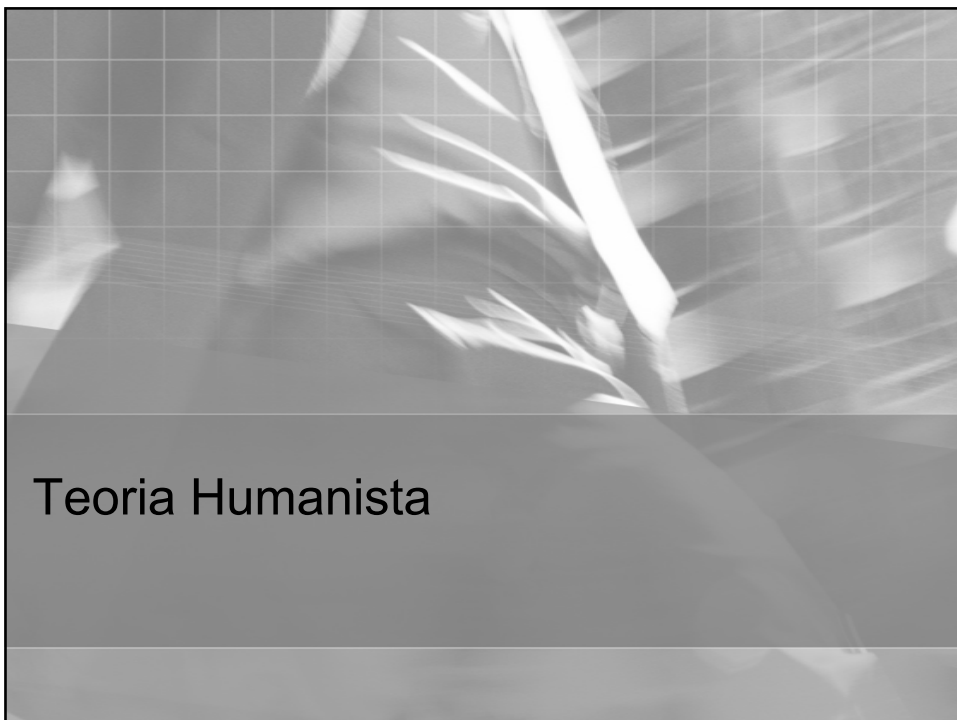
- Assim mesmo, um exame superficial revela que não é ela, mas sim a forma como as pessoas lidam com ela, que seria objeto do interesse de um indivíduo que tentasse controlar os outros quando as evidências parecessem estar contra ele.

Comportamento do Consumidor

- Os consumidores prestam mais atenção às marcas que habitualmente usam e desconfiam dos benefícios anunciados por uma marca antes de a experimentarem. A dissonância cognitiva resulta do confronto entre a expectativa e os resultado obtido, pois a experimentação faz com que as atitudes alteram-se para se adaptarem ao resultado da experimentação



Teoria Psicanalítica



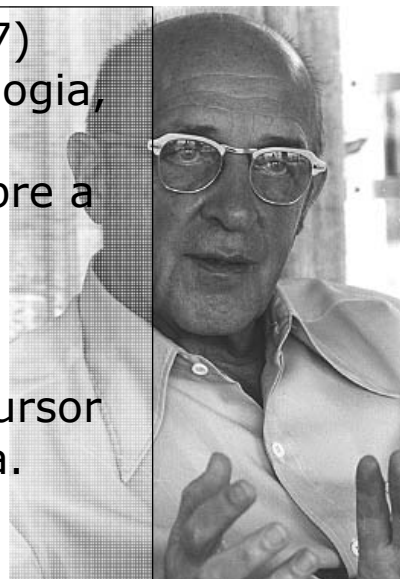
Teoria Humanista

Teoria Humanista

- Na perspectiva dos teóricos humanistas o ser humano independentemente das circunstâncias que o envolvem possui a capacidade inata de assumir o controle da sua vida e de promover o seu próprio desenvolvimento por meio das capacidades exclusivamente humanas de escolha, criatividade e auto-realização.

Carl Rogers

- Carl Rogers (1902-1987) tinha formação em Teologia, História e Psicologia, e desenvolveu teorias sobre a personalidade e prática terapeuta;
- Importante pensador americano, foi um precursor da psicologia humanista.



Abraham Harold Maslow

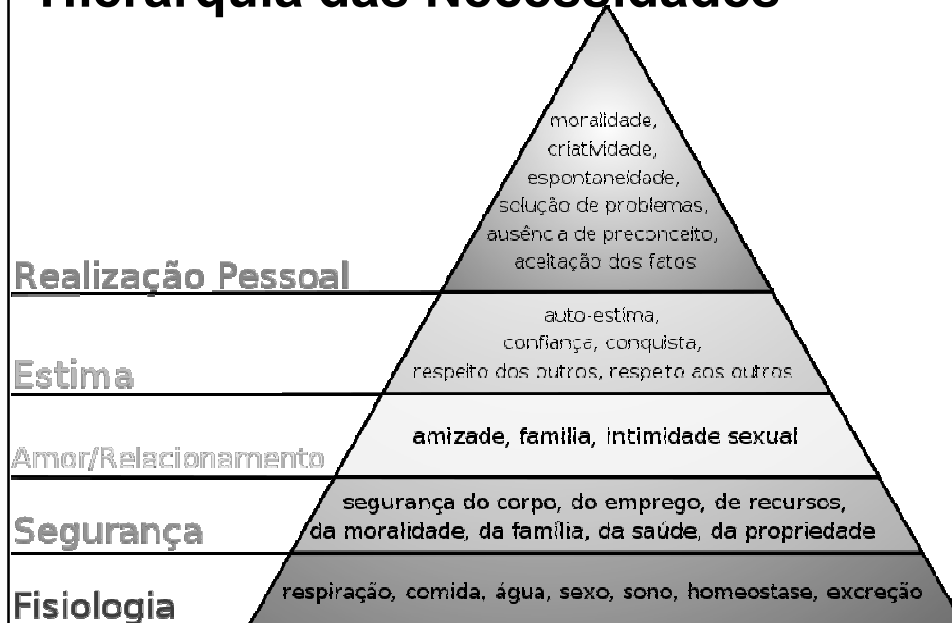
- Maslow (1908-1970) foi um psicólogo americano, considerando o pai do humanismo na psicologia



Teoria de Maslow

- Maslow descobriu quando pesquisava o comportamento de macacos, que algumas necessidades têm mais prioridade que outras.
- Ex: Se o indivíduo sente fome e sede, a tendência é tentar resolver a sede primeiro. Afinal, este pode ficar sem comida por semanas, mas apenas sobreviverá por alguns dias se não beber água. Por isso, a sede é uma necessidade "mais forte" que a fome.

Hierarquia das Necessidades



Faça Contato

- E-mail: professor@prosumer.com.br
- E-mail: christian@gruporota.com.br
- Blog: chrisresende.blogspot.com
- Blog: christianresende.blogspot.com
- Blog: promove7lagoas.blogspot.com
- Website: www.prosumer.com.br
- Website: www.gruporota.com.br
- Website: www.mironimoveis.com.br
- Website: www.construtorazap.com.br