

# Comportamento do Consumidor

Prof. Christian Resende Lamos

## Pirâmide de Maslow



## Processo de Compra



## Reconhecimento da Necessidade

- “Percepção da diferença entre a situação desejada e a situação real suficiente para despertar e ativar o processo decisório.”

## Busca

- “Busca de informação armazenada na memória (busca interna) ou aquisição de informação relevante para a decisão no ambiente (busca externa).”

## Avaliação de Alternativa Pré-compra

- “ Avaliação de opções em termos de benefícios esperados e estreitamento da escolha para a alternativa preferida.”

## Compra

- “Aquisição da alternativa preferida ou de uma substituta aceitável.”

## Consumo

- “Uso da alternativa comprada.”

## Avaliação Pós-Consumo

- “Avaliação do grau em que a experiência de consumo produziu satisfação.”

## Despojamento

- “Descarte do produto não-consumido ou do que dele restou.”

## Tipos de Comportamento de Compra

	Alto envolvimento	Baixo envolvimento
Diferenças significativas entre marcas	Comportamento complexo de compra	Comportamento de compra buscando variedade
Poucas diferenças entre marcas	Comportamento de compra para reduzir a dissonância	Comportamento de compra habitual

## Papéis do Consumidor

- **Iniciador:** quem identifica uma necessidade e sugere a compra do produto
- **Influenciador:** quem influencia na decisão de compra
- **Decisor:** quem decide que a compra deve ser feita e qual será o produto escolhido
- **Comprador:** quem faz o pagamento e efetua a compra
- **Usuário:** quem utiliza o produto

## Papéis do Consumidor

- **Comprador:** quem efetua a compra
- **Pagante:** quem financia a compra
- **Usuário:** quem utiliza o produto ou serviço

## Faça Contato

- E-mail: [professor@prosumer.com.br](mailto:professor@prosumer.com.br)
- E-mail: [christian@gruporota.com.br](mailto:christian@gruporota.com.br)
- Blog: [chrisresende.blogspot.com](http://chrisresende.blogspot.com)
- Blog: [christianresende.blogspot.com](http://christianresende.blogspot.com)
- Blog: [promove7lagoas.blogspot.com](http://promove7lagoas.blogspot.com)
- Website: [www.prosumer.com.br](http://www.prosumer.com.br)
- Website: [www.gruporota.com.br](http://www.gruporota.com.br)
- Website: [www.mironimoveis.com.br](http://www.mironimoveis.com.br)
- Website: [www.construtorazap.com.br](http://www.construtorazap.com.br)