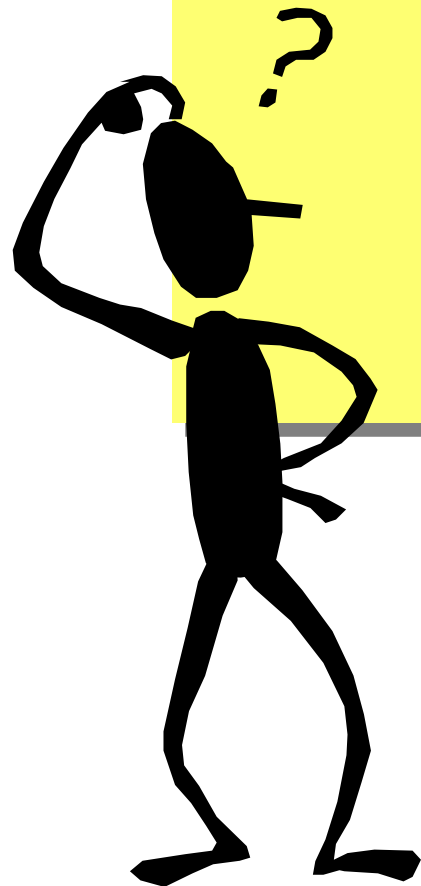

Processos pós compra Satisfação e Lealdade

(Aula 11)



Satisfação

O que é satisfação?

- Definições

- *Disconfirmação de expectativas* - Uma avaliação cognitiva envolvendo a comparação das expectativas com o desempenho percebido (Oliver 1980).
- *Afeto* - reação afetiva que captura uma avaliação de todos os aspectos do relacionamento do cliente com o produto, marca ou prestador de serviço (Anderson and Narus 1990).
- *Emoções positivas* do consumidor associadas à sua experiência com o produto ou serviço. Não é uma avaliação cognitiva de padrões versus performance, mas sim uma resposta emocional (ex.: encantamento, contentamento, alegria e prazer) (Fornier and Mick 1999).

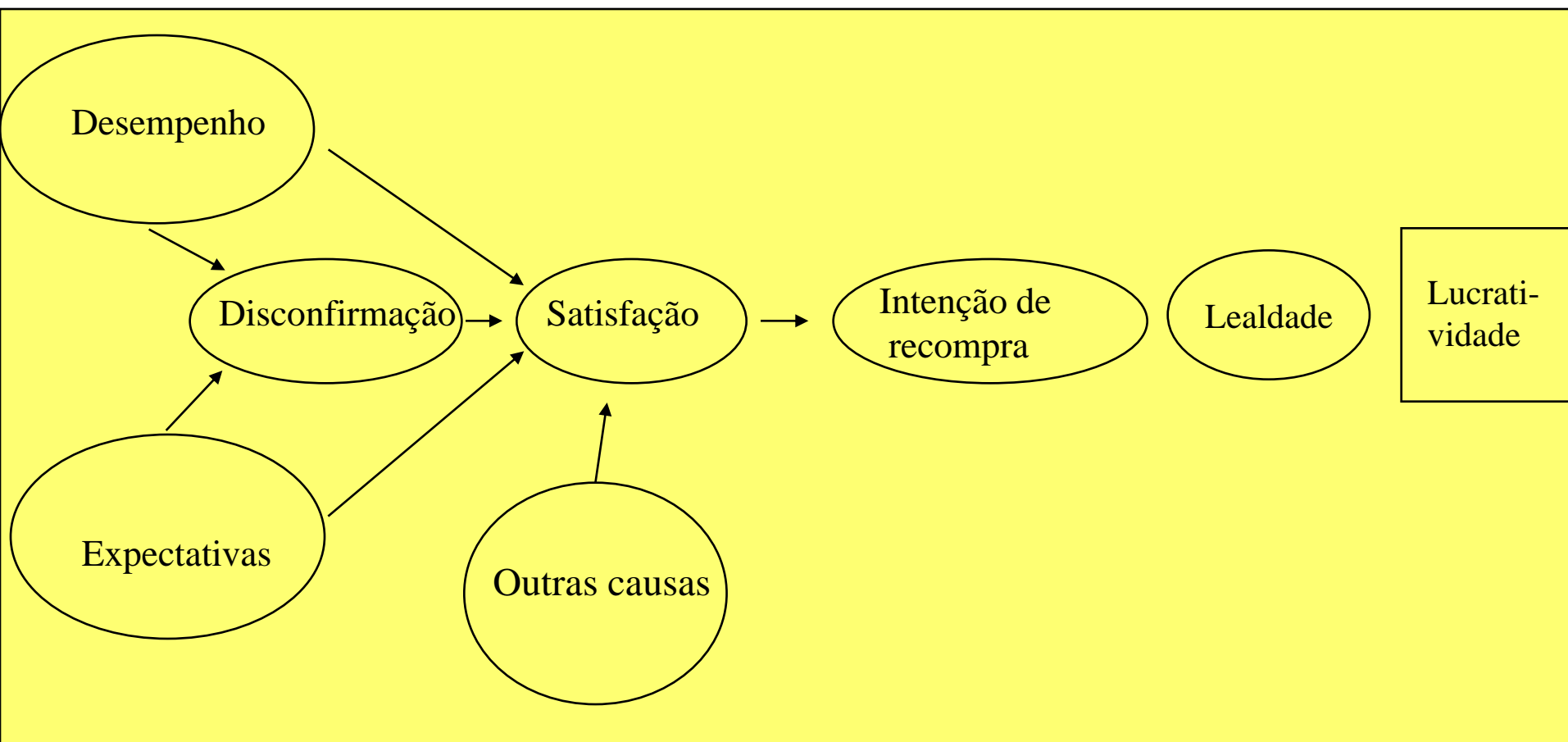
- Outras questões

- Operacionalmente, satisfação é uma medida afetiva/emocional (e.g. satisfeito, feliz, triste, etc.)
- Satisfação do cliente é antecedente de lealdade? (Fornell et al. 1996).

Comportamentos pós compra

Análise da satisfação de clientes

Modelo de Disconfirmação de Expectativas



O Conceito de Disconfirmação

1) Desempenho percebido $>$ Expectativa

Disconfirmação positiva (ou nula) \Rightarrow Satisfação

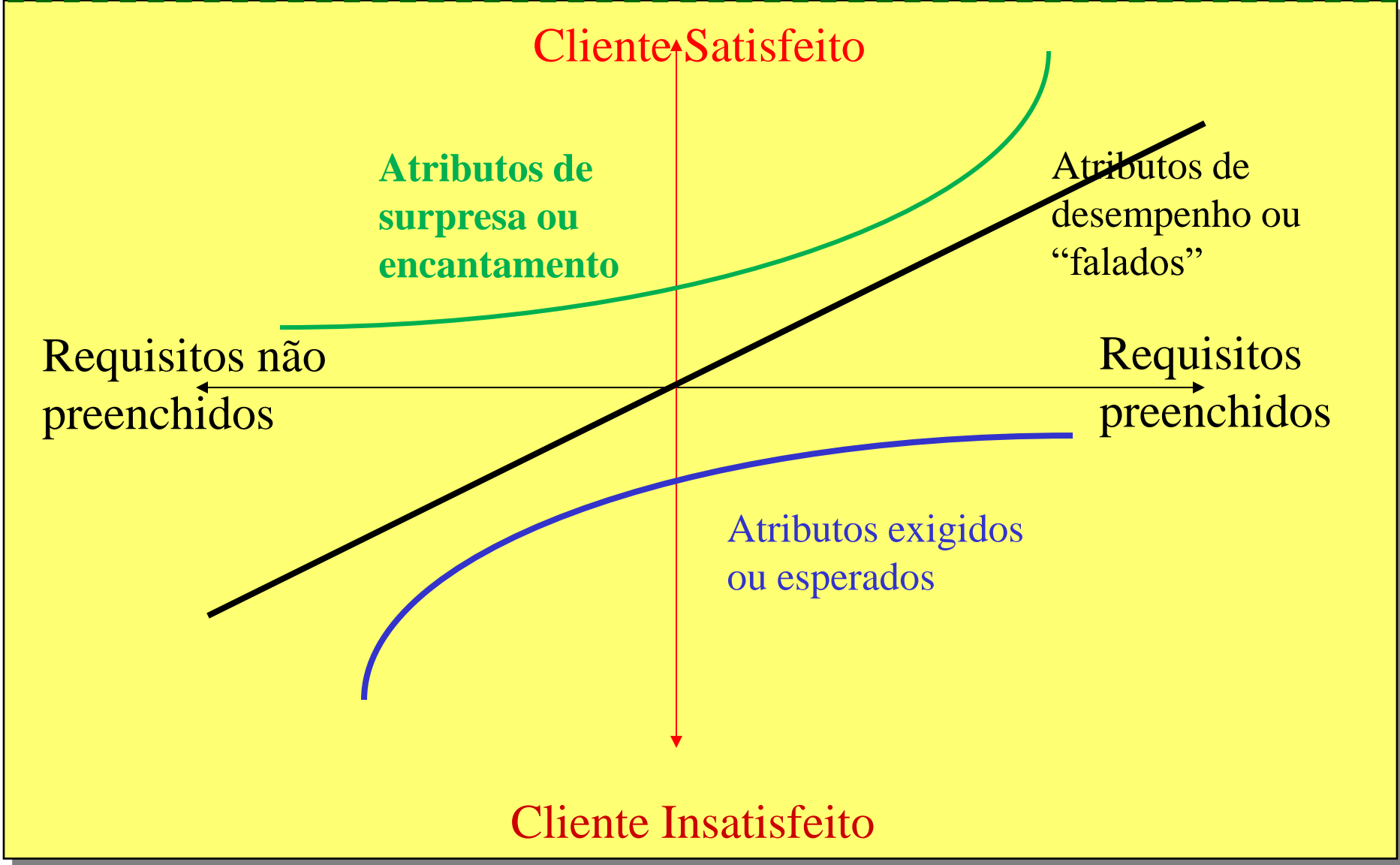
Expectativa

Disconfirmação negativa \Rightarrow Insatisfação

2) Desempenho percebido $<$ Expectativa

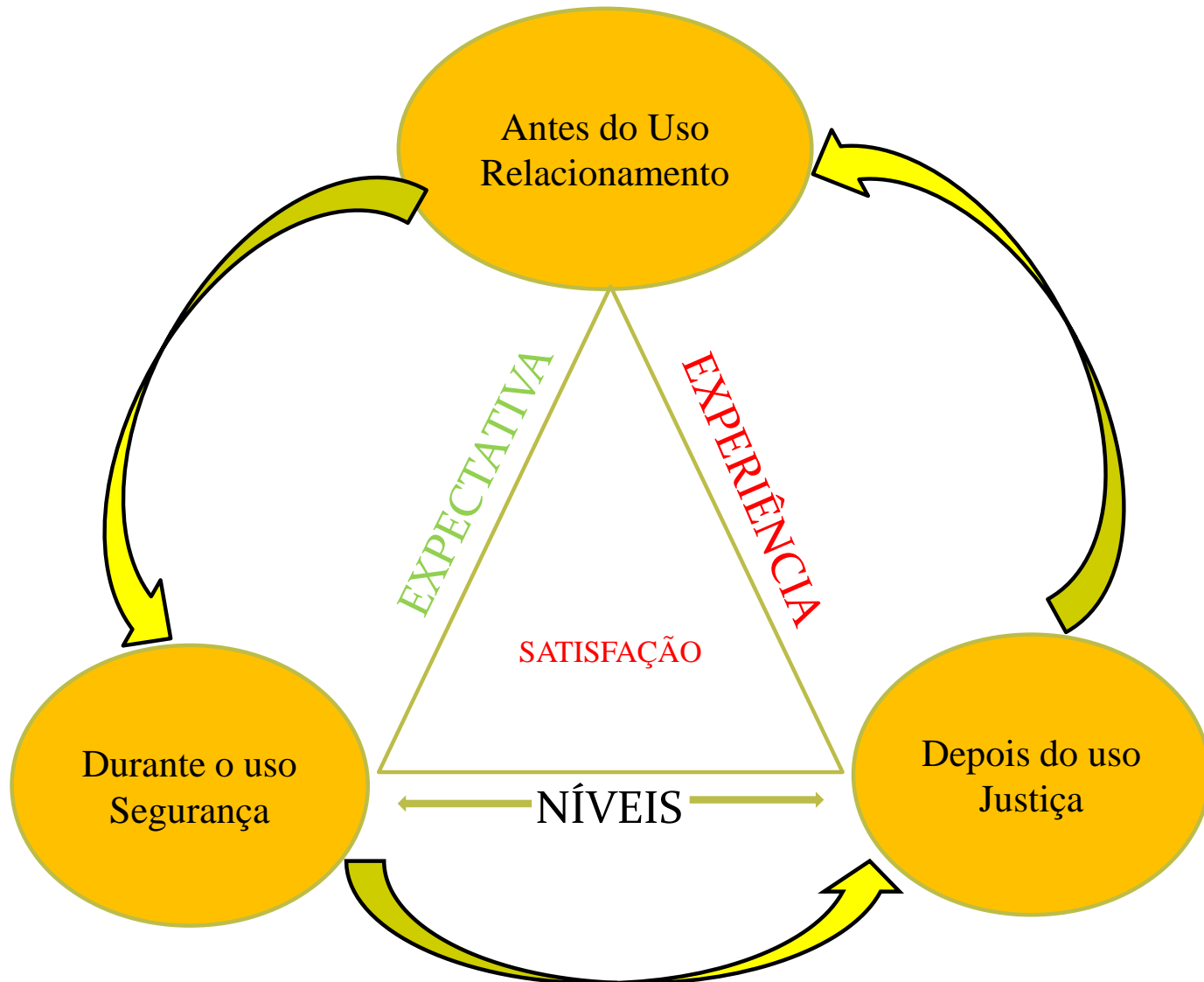
Atributos sobre os quais se formam expectativas

Diagrama de Kano

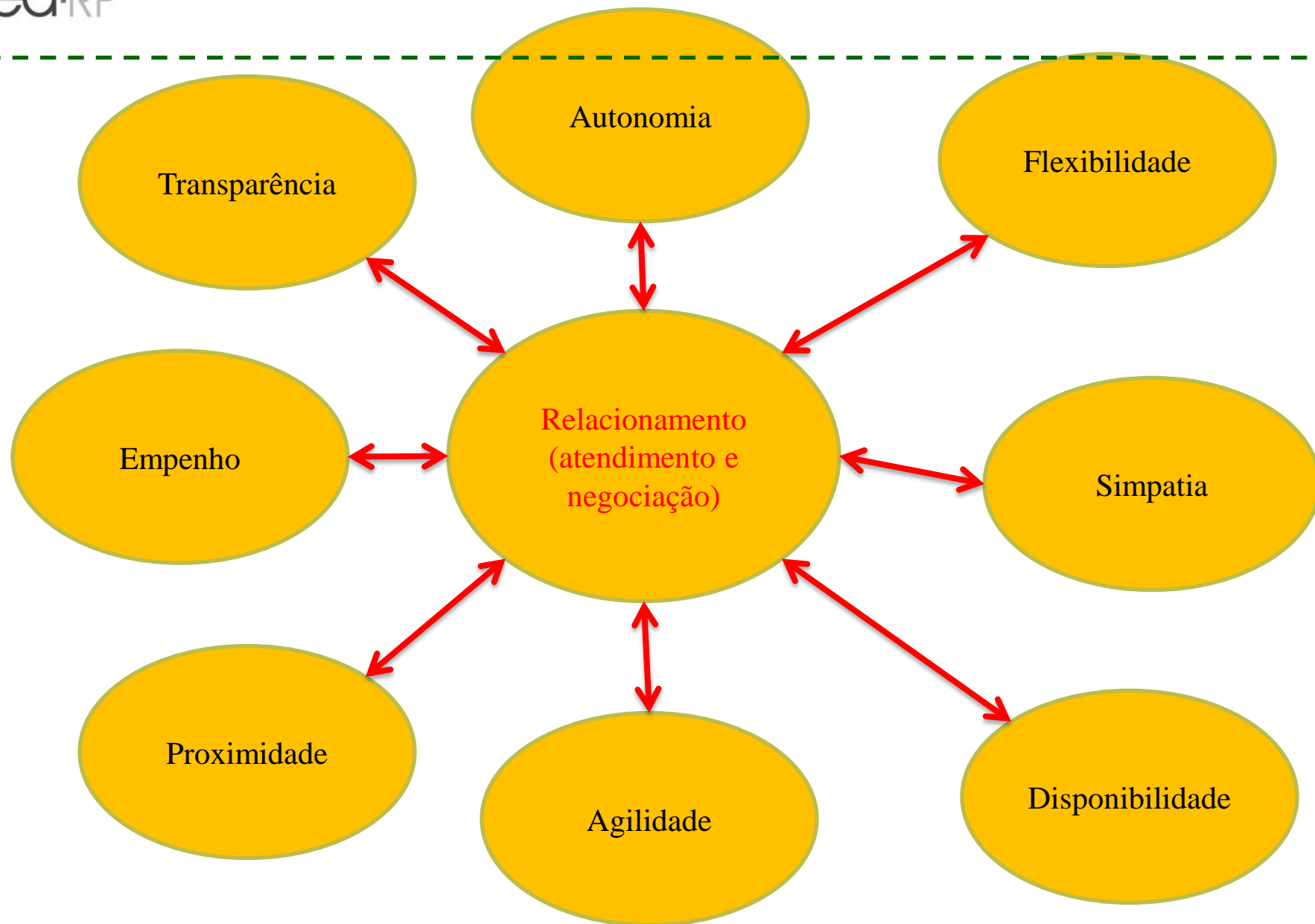


Resultados da
Pesquisa de qualitativa para
identificação dos drivers
(critérios ou atributos) de
Satisfação de usuários de carros
alugados com a empresa locadora

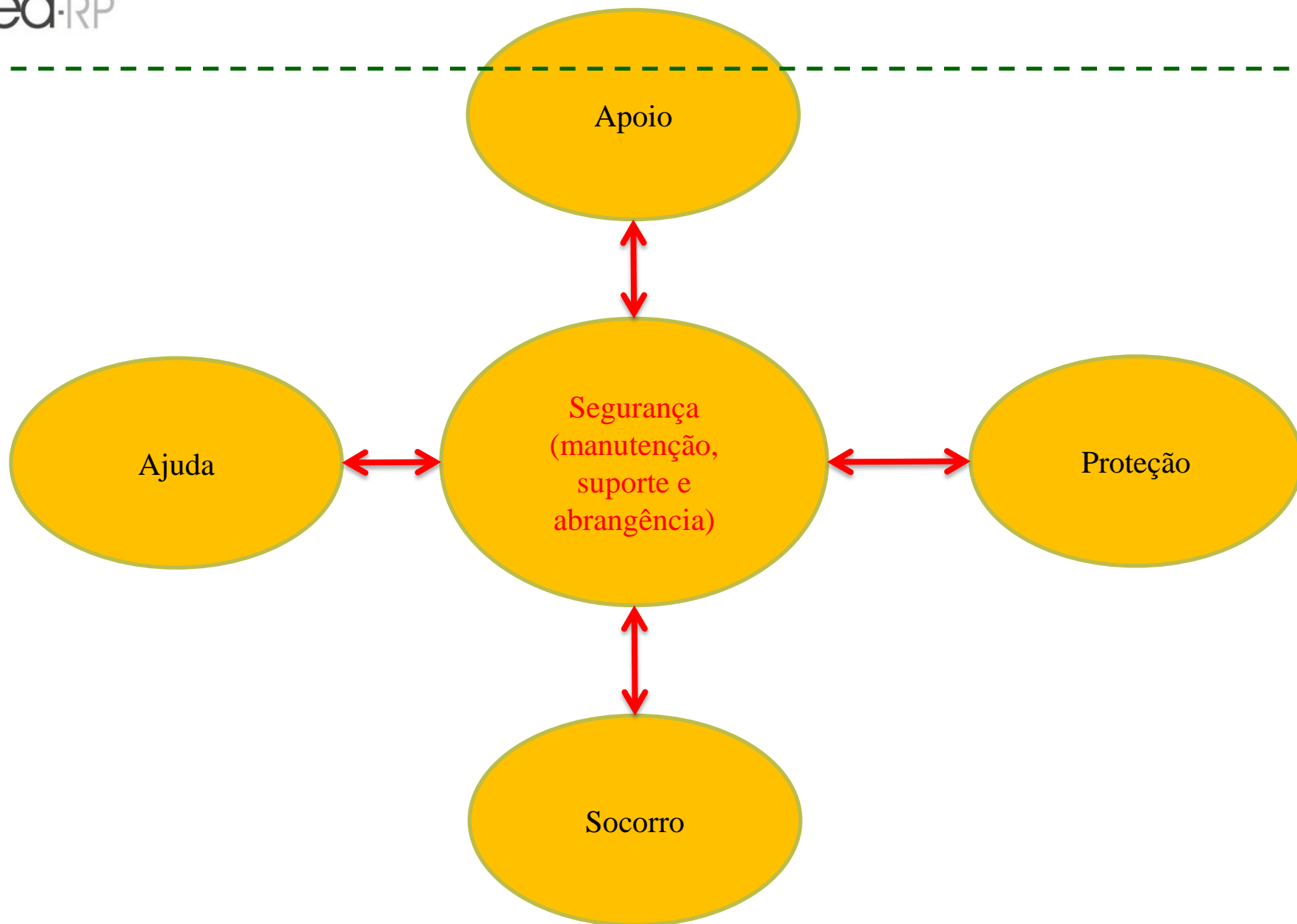
Exemplo



Drivers no ponto de contato de contratação



Drivers no ponto de contato durante uso



Drivers no ponto de contato de devolução

