

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
CAMPUS DE RIBEIRÃO PRETO

RAD 1402 - COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR
Prof. Dirceu Tornavoi de Carvalho

Exercício Semana 1 – Desvendando o sentimento das consumidoras

O texto abaixo é uma transcrição de parte de um focus group, no qual um grupo de oito mulheres casadas com idades entre 28 e 35 anos, todas elas trabalhando em tempo integral em posições gerenciais e profissionais, está sentado em torno de uma mesa. O assunto? Atitudes e sentimentos relacionados com a hora de levar seus carros para trocar os pneus ou pequenos serviços como alinhamento de direção ou regulagem de freio. Leia atentamente o texto abaixo e responda as questões ao final.

Moderador: “Como você se sentiu da última vez que teve que levar seu carro para verificar os freios ou algum outro tipo de manutenção de rotina?”

Ana: “Eu me senti uma completa idiota. O palhaço olhou maliciosamente para mim, perguntando: “O que que eu posso fazer pela senhora?” Sei muito bem que ele estava pensando: “Outra perua para achacar.”

Marta: “É eu sei o que você quer dizer. Nunca sei o que falar. Só ouço um tipo de chiado vindo da traseira. Como eu digo isso a ele?”

Helena: “Somos presas fáceis para estes tipos. E estou precisando trocar pneus? Não entendo nada disso. E, o que é pior, meu marido sabe menos ainda. Então por que eu tenho que fazer isso?”

Moderador: “Não é uma experiência agradável, hein? Bem, vamos pensar na última vez que você teve que consertar o carro. O que aconteceu para fazer você tomar esta iniciativa?”

Sílvia: “Eu tenho um pequeno adesivo no pára-brisa que me avisa a época da próxima troca de óleo. Já estava 2 meses atrasada quando percebi, mas isto me lembrou que eu tinha que tomar outras providências.”

Rita: “Eu cai num buraco meteórico na estrada. Percebi que estava com problemas quando o carro começou a puxar muito para a direita.”

Fernanda: “Meu marido disse: “Leve esta m- para a oficina e troque o farol dianteiro antes que um policial te multe!” (risos)

Taís: “Meu marido não liga a mínima. Mas sou do tipo certinha. Obedeço aos períodos de manutenção na quilometragem exata. Quero que meu carro funcione perfeitamente o tempo todo”.

Moderador: “Então, como você decide aonde levar seu carro?”

Marta: “Eu sempre levo a uma autorizada. Pelo menos eu sinto que eu trabalho é feito da maneira correta a maioria das vezes.”

Jane: (interrompendo) “...autorizada? De jeito nenhum! Aqueles trapaceiros te cobram os olhos da cara, e o que você recebe por isso? Eu vou à DePaschoal ou a algum mecânico onde tenho um serviço decente com a garantia do preço mais baixo.”

Fernanda: “Você pode adivinhar o que eu faço – apenas sigo as ordens do meu marido. Teríamos uma outra guerra se eu fizesse esta escolha.” (murmúrios de desaprovação em torno da sala)

Rita: “Temos um cara na vizinhança que normalmente aparece quando preciso dele. Pelo menos ele me trata como um ser humano.”

Helena: “Ah, eu não sei. Talvez o lugar mais perto que tenha um nome que eu conheça.”

Taís: “A primeira coisa que eu faço é indagar no escritório e descobrir aonde posso ir para evitar aborrecimentos. E, sabe, tenho um ótimo lugar. Acabei conhecendo os caras de lá e confio neles.”

Helena: “Cara, me dê este nome.” (coro de vozes em concordância)

Moderador: “Você pesquisa para encontrar um lugar do jeito que você quer?”

Jane: “Claro, se eu tiver tempo. E procuro um que esteja no mercado há algum tempo.”

Muitas vozes: “Concordo” “Você pode aprender muito apenas observando um lugar.” “Presto muito atenção na forma como eles respondem as perguntas pelo telefone.”

Moderador: “Ok, só por diversão, vamos projetar uma oficina de carros aonde você gostasse de ir. O que você gostaria de ter certeza de encontrar neste lugar?”

Todas: “Um bom café.” “Pessoas amistosas” “Será limpa e bonita” “Uma mulher na frente.” “Uma garantia bem legal que eu pudesse confiar.” “Um carro para usar enquanto espero o meu ficar pronto.” “Alguém que se dê o trabalho de me explicar o que deve ser feito e que cumpra a palavra.”

Sílvia: “Sabe o que eu mais detesto nestes lugares? As revistas masculinas. E não há jeito de ir ao toalete sem levar um tubo de desinfetante.”

Ana: “Eu me sinto da mesma maneira que você. Mas a minha maior chateação é o tempo que leva. Tenho que mofar por uma ou duas horas, e eu não disponho desse tempo. Ou me empreste um carro ou faça algo para facilitar eu deixar o carro lá e continuar meu caminho.”

Helena: “Não quero realmente deixar o carro para uma troca de óleo. Uma espera pequena não é problema. Mas por favor – é duro ter que ver programas de entrevistas na televisão junto com uma mulher brigando com os filhos que correm e gritam pela sala. Ter um lugar silencioso como uma área de recepção de escritório com jornais do dia incluindo a Gazeta Mercantil. E poder tomar um bom café! Nada daquela garrafa térmica pegajosa com café feito há dez horas.”

Fernanda: “Minha maior preocupação é saber que o carro será consertado direito. Não quero acabar enguiçanda no meio de uma estrada. Tem que ser feito certo!” (concordância geral)

Marta: “Que tal ter um rapaz ou moça bem-vestidos na recepção?”

Moderador: “Vocês estariam dispostas a pagar um preço mais alto por estes serviços?”

Todas: “Claro” “Sim, depois que me recobrar do choque de que eles estão dispostos a fazer estas coisas.” “Pode apostar”

Moderador: “O que você faria de tivesse uma experiência ruim?”

Ana: “Gritaria com as crianças, eu acho. Na verdade, eu apenas decido nunca mais voltar àquele lugar” (muitas vozes de concordância)

Taís: “Farei muito mais do que isto. Eu vou voltar logo para reclamar e ficar lá até eles consertarem direito.”

Rita: “Pode apostar que minhas amigas saberão disto. Vamos acertar estes otários onde mais dói – na caixa registradora.

Questões

1. Por que as consumidoras procuram os serviços de uma oficina?
2. Como escolhem o prestador de serviços?
3. Quais são suas expectativas ao chegar à oficina escolhida?
4. Que estratégias e/ou ações de marketing essas descobertas sugerem para uma oficina de automóveis que queira atender à mulheres?