

RAD-1402 - Comportamento do Consumidor

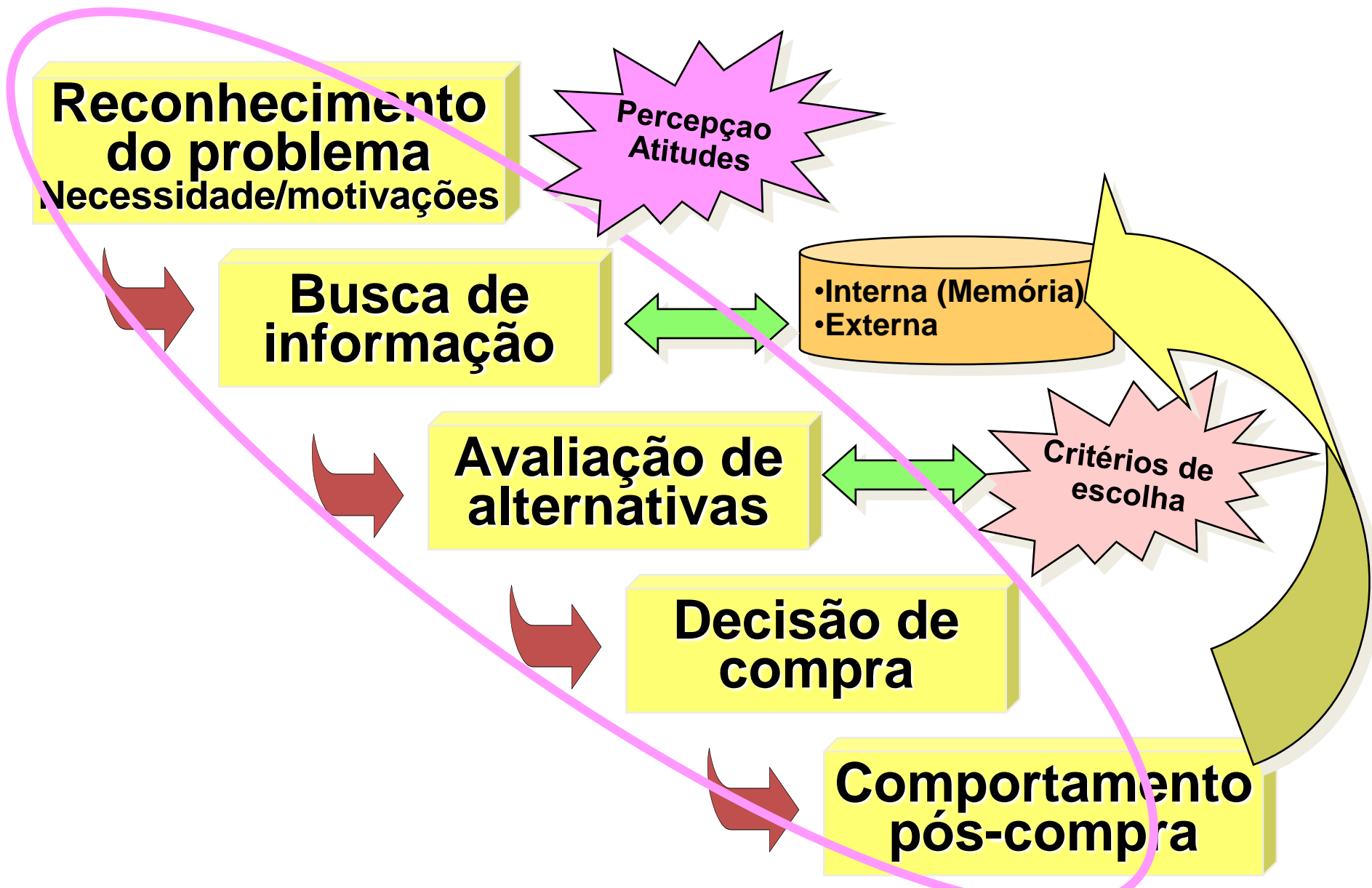
Prof. Dr. Dirceu Tornavoi de Carvalho

Semana 2

O Processo de compra de consumidores e
Famílias

Modelo geral de comportamento do consumidor

Etapas do processo de compra



Papéis no processo de compra



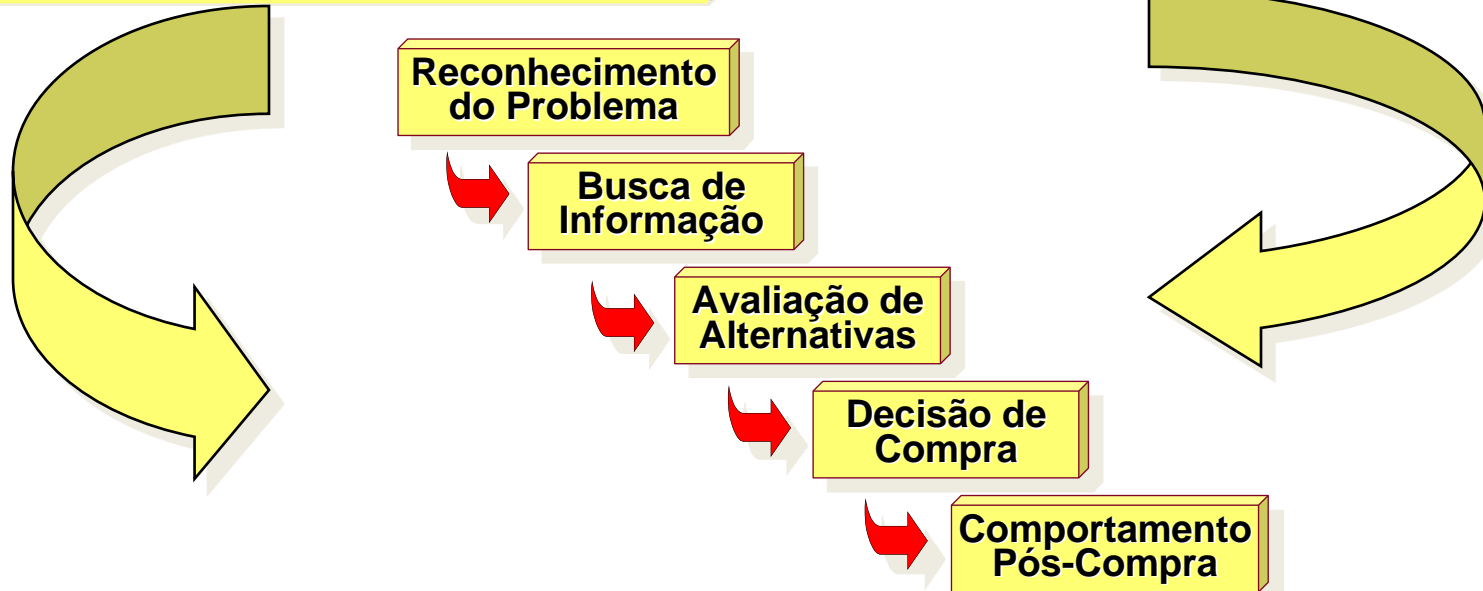
Fatores que moldam a decisão de compra do consumidor

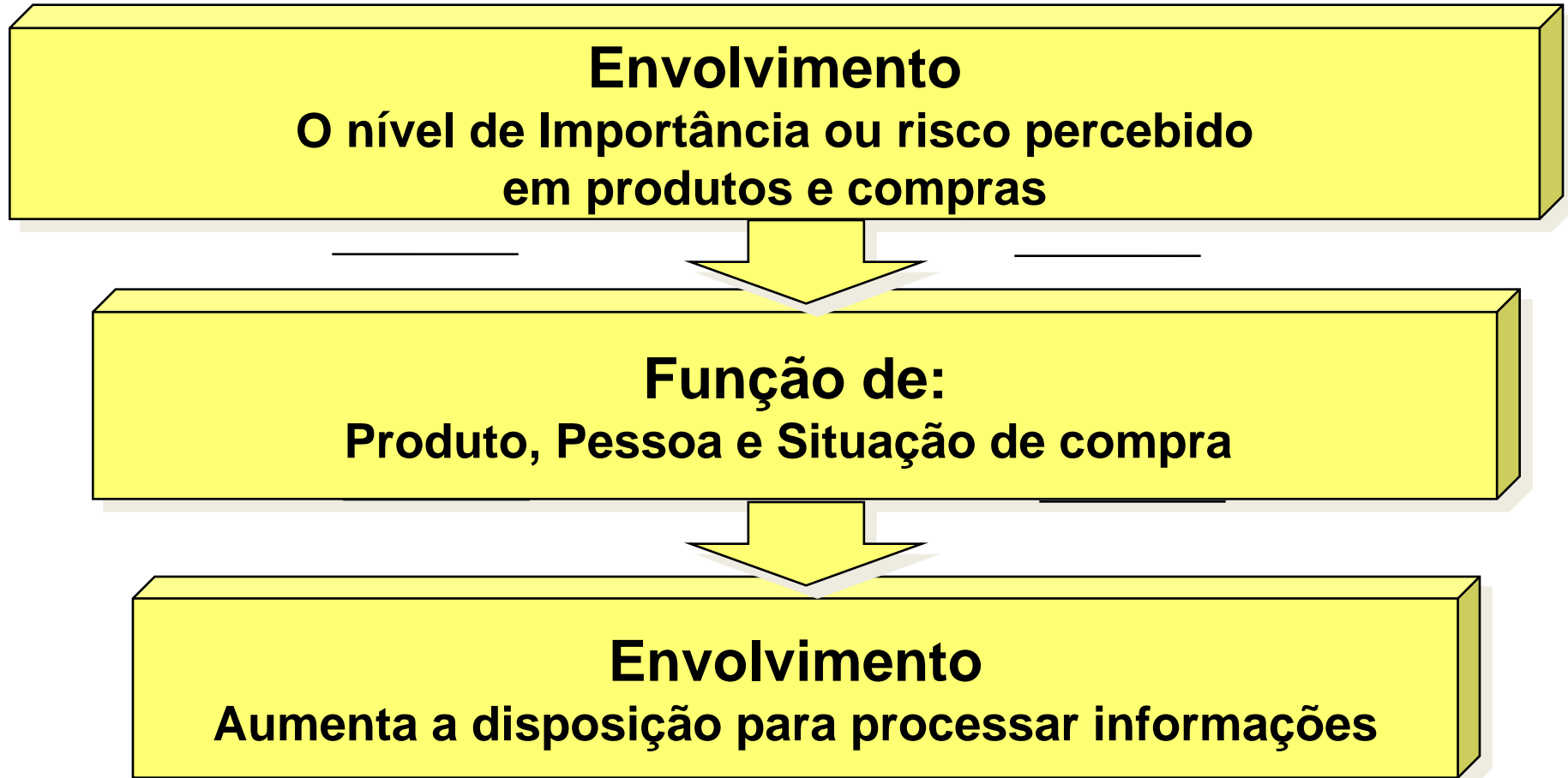
Influências Ambientais

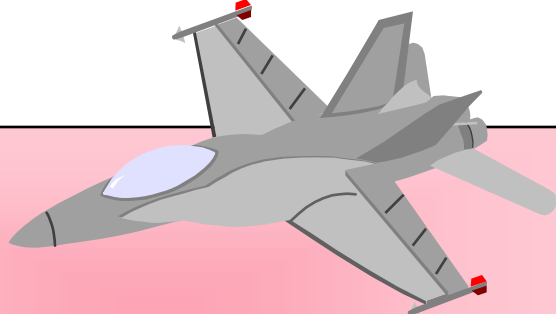
- Cultura
- Classe social
- Influências Pessoais
- Família e ciclo de vida
- Situação de compra

Diferenças individuais

- Recursos do consumidor
- Motivação e envolvimento
- Crenças e atitudes
- Personalidade
- Valores e estilo de vida





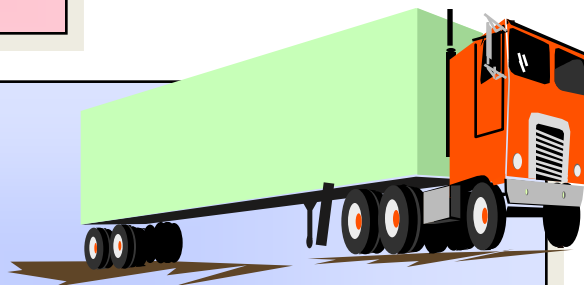


Nova Tarefa

Casa própria
Viagem ao exterior
Prédio de escritórios
Sistema de segurança

Roupas
Utilidades domésticas
Novos veículos
Equipamentos eletrônicos

Situações de Compra



Recompra Modificada

Alimentos
Produtos de higiene e limpeza
Material de escritório
Matérias primas

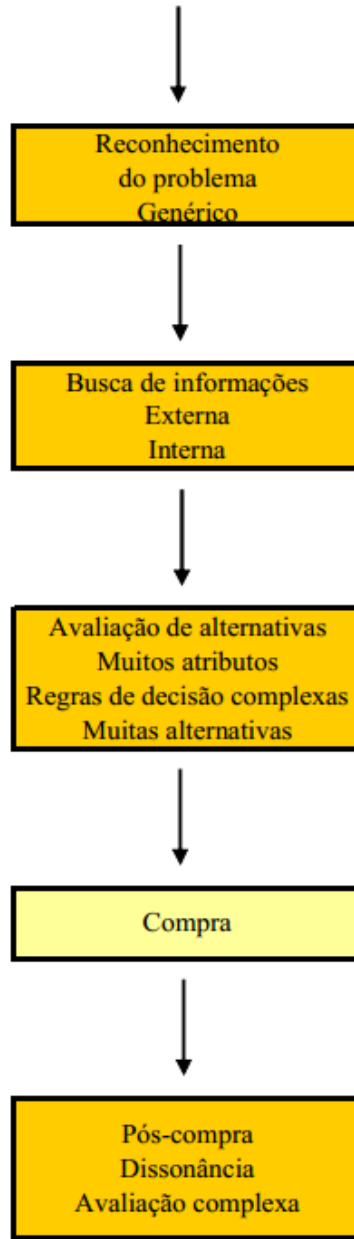
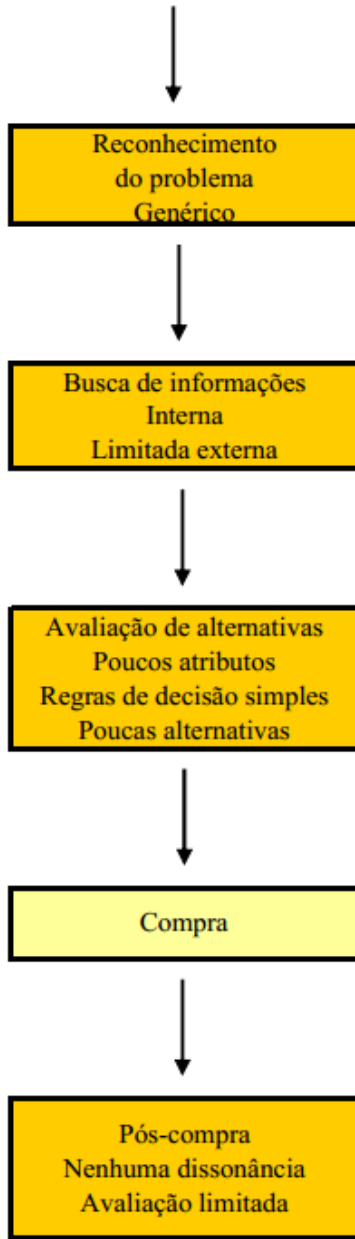
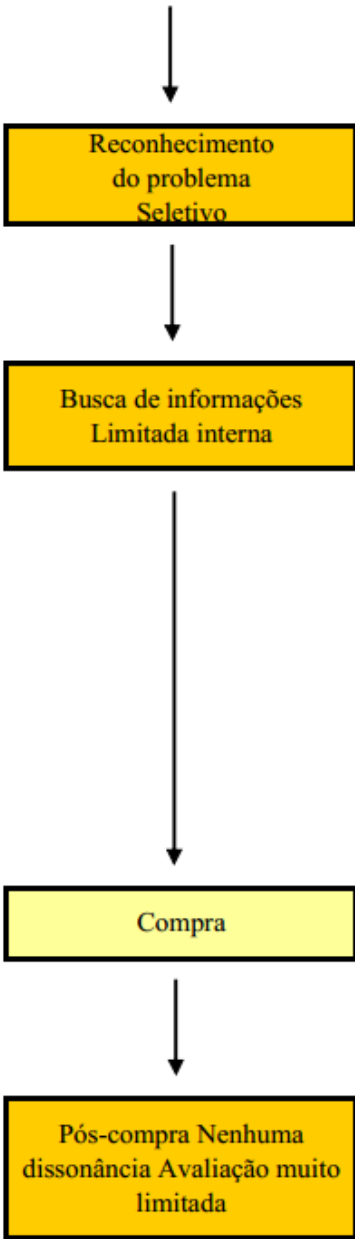


Recompra Simples

Tomada de decisão nominal

Tomada de decisão limitada

Tomada de decisão estendida

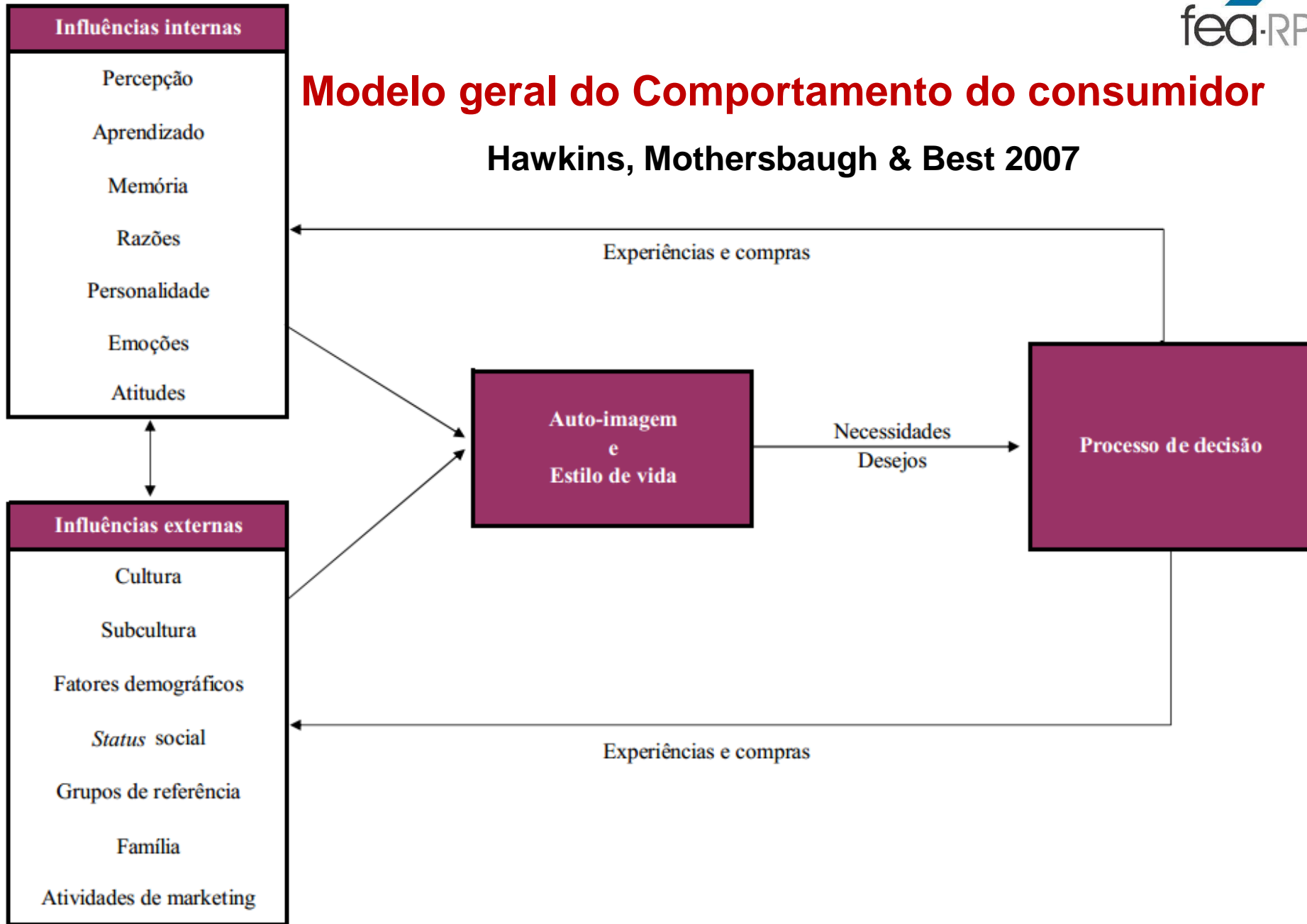


Processo de compra em diferentes níveis de envolvimento

Hawkins, Mothersbaugh & Best 2007

Modelo geral do Comportamento do consumidor

Hawkins, Mothersbaugh & Best 2007



MODELO GERAL DE COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

