

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

El centro del comportamiento del consumidor es el entendimiento del ser humano, sus necesidades, sus deseos, las emociones, los sueños y aspiraciones. Entender las razones por las cuales consume una categoría específica de producto, identificar los procesos racionales y emocionales en la selección de una marca.

La mayoría de las cosas que compramos tienen un alto contenido emocional el cual es muy influenciado por la cultura y el entorno en el cual se desenvuelve el consumidor.

Los seres humanos somos muy influenciables y nos gusta seguir las tendencias marcadas por la cultura.

Entre más especializado es el bien que compramos, más complejos son los procesos de toma de decisiones.

Es así como vemos que el comportamiento del consumidor es un proceso el cual consiste en el estudio de los diferentes factores que intervienen cuando las personas o los grupos eligen, compran, utilizan o desechan productos, servicios, ideas o experiencias para satisfacer sus necesidades y deseos.

El comportamiento del consumidor describe dos tipos diferentes de entidades de consumo:

consumidor personal

El consumidor personal compra bienes y servicios para su propio uso, para el uso del hogar, o como un obsequio para un tercero
Intervienen variables como la motivación, la emoción, el aprendizaje, el procesamiento de información, la cultura y los patrones sociales.

consumidor organizacional

organizaciones que compran bienes y servicios para utilizarlos en la elaboración de otros productos y servicios que venden.
Empresas de mayoreo y al detalle que revenden o rentan bienes a otros para obtener utilidad.