



**ADMINISTRACIÓN Y ESTRATEGIA DE NEGOCIOS**

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

**ASESOR: ALDO IRECTA NAJERA**

**ALUMNO: RAÚL SÁNCHEZ ESCOBAR**

**COMITAN DE DOMINGUEZ CHIAPAS 06/04/20**

Carlos Alberto  
Ramón Hernández  
I.G.E 8-S

## COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

El comportamiento del consumidor se refiere al conjunto de actividades que lleva a cabo una persona o una organización desde que tiene una necesidad hasta el momento que efectúa la compra y usa, posteriormente el producto.

Métodos de análisis de compra

Tipos de necesidades

- Primarias/Biológicas
- Secundarias/Psíquicas

Quiénes influyen en la decisión

- Familia
- Grupo de Referencia
- Clase socioeconómica
- Subcultura
- Cultura

Proceso decisión de compra

Necesidad  
Información  
Alternativas  
Decisión  
Pos compra

- Entorno
- Clase social
- Grupo social
- Familia
- Influencias

Económico  
Político  
Legal  
Cultural

Análisis de factores externos e internos en la decisión de compra

Factores externos

Factores internos

- Motivación
- Percepción
- Experiencia
- Características personales
- Actitudes

Estrategias de mercadotecnia de acuerdo al comportamiento del consumidor

- Análisis de Mercado
- Segmentación del mercado
- Estrategias de marketing
- Proceso de decisión de los consumidores
- Resultados

- Compañía
- Competidor
- Condiciones

- Producto
- Precio
- Distribución

- Individuales
- Empresariales
- Sociales

Estrategias para escuchar a los clientes

- Responder a corto tiempo las solicitudes de información
- Nunca clasificar a los clientes por su apariencia
- No interrumpa escuchar al cliente
- Hacer la diferencia
- Desarrollar actitud de servicio
- Considere el tiempo de los demás