

Nombre del alumno: Mariela Verenice
Sánchez Santiago.

Nombre del profesor: GERARDO GARDUÑO.

Nombre del trabajo:

MAPA CONCEPTUAL “COMPORTAMIENTO DEL
CONSUMIDOR”

Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA MERCADOTECNIA.

Grado: 1er Cuatrimestre

Grupo: A

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

El comportamiento del consumidor se centra en sus necesidades.

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.

MOTIVACIÓN

Estimulada por un factor interno o externo; pero para que pueda ser reconocida y evaluada es precisa la motivación.

La motivación afecta directamente a los criterios específicos de evaluación de una necesidad.

Los motivos o necesidades se clasifican en

Fisiológicos o psicológicos: satisfacción de necesidades biológicas o corporales, tales como el hambre o la sed.
Primarios o selectivos: dirigen el comportamiento de compra hacia productos genéricos.
Racionales o emocionales: se relacionan con sensaciones subjetivas, tales como el confort, el placer o el prestigio que se espera que se deriven del bien o servicio adquirido.
Conscientes o inconscientes: conscientes son los que el consumidor percibe que influyen en su decisión de compra, inconscientes son los que influyen en la decisión sin que el comprador se dé cuenta de ello.
Positivos o negativos: Los motivos positivos llevan al consumidor a la consecución de los objetivos deseados, mientras que los negativos lo apartan de las consecuencias no deseadas.

FUNCIONES DE COMPRAS

La empresa productora conocer las características del consumidor, las cuales son sus condiciones geográficas y/o demográficas.

Lugar y condiciones de vida, Género y edad, Nivel académico, Nivel de ingresos y Gastos mensuales.

PROCESOS DE COMPRAS

El proceso de decisión de compra de un producto o servicio, en general, está formado por una serie de fases o etapas secuenciales

Complejidad baja

Rutina
Habitual
Inercia

Complejidad alta

Proceso laborioso