



Nombre de alumno: Elías Hernández de los Santos

Nombre del profesor: Mtro. Gerardo Garduño

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual.

Materia: Comportamiento del Consumidor.

Tema: El Consumidor.

Parcial: I

Grado: 5to. Cuatrimestre

Licenciatura: Licenciatura en Administración y Estrategia de Negocios

06 de enero 2021.

EL CONSUMIDOR

Comportamiento del consumidor

Forma en que compran los consumidores finales - individuos y hogares que adquieren bienes y servicios para consumo personal.

Su proceso consta de cinco etapas:

- Reconocimiento de la necesidad.
- Identificación de alternativas.
- Evaluación de alternativas.
- Decisiones de compra y otras afines.
- Comportamiento pos compra.

El comportamiento de compra de negocio a negocio o comercial, como el de compra de consumo se inicia cuando se reconoce una necesidad (un motivo).

Factores que afectan el proceso:

- La información.
- Las fuerzas sociales y de grupo.
- Las fuerzas psicológicas.
- Factores situacionales.

Roles que intervienen en el proceso:

- El iniciador.
- El influenciador.
- El decisor.
- El comprador.
- El usuario o consumidor.

Características

Es tarea de la empresa productora conocer las características del consumidor, las cuales no son otra cosa que sus condiciones geográficas y/o demográficas.

- Lugar y condiciones de vida.
- Género y edad.
- Nivel académico.
- Nivel de ingresos.
- Gastos mensuales.
- Número de integrantes en su grupo familiar.

Una vez conocidos todos estos datos deben unirse a fin de desarrollar un satisfactor que tenga las características requeridas.

Es imprescindible conocer el proceder del consumidor.

- ¿Cuál es la información que necesita?
- ¿Cómo afronta el problema de comprar?
- ¿Qué lo motiva realmente a comprar?
- ¿Qué producto está comprando?
- ¿Por qué elige cierta marca?

Proceso de Compra

Conjunto de etapas por las cuales el público objetivo pasa antes de convertirse en cliente.

- Aprendizaje y Descubrimiento.
- Reconocimiento del problema.
- Consideración de la solución.
- Decisión de compra.

¿Por qué el cliente cambia de preferencia?

Quizá se deban a que salió al mercado un nuevo producto o porque el satisfactor que por lo regular compra:

- Ha disminuido su calidad.
- Ha aumentado su precio.
- Llega tarde al centro de consumo.
- Está físicamente maltratado.
- Su fecha de caducidad ha vencido.
- En el anaquel, la acomodan junto al líder.

Si el producto no cumple con las expectativas, el consumidor quedará decepcionado; si cumple con las expectativas, el consumidor quedará satisfecho.

BIBLIOGRAFÍA

da Silva, D. (2020, 31 agosto). *¿Cómo es el comportamiento del consumidor?* Zendesk.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/como-es-comportamiento-consumidor/>

GB Marketing CR, & Perfil, V. T. M. (s. f.). *Mercados y conducta del consumidor*.

Learningmarketing. <https://gb-learningmarketing.blogspot.com/2012/07/mercados-del-consumidor-y-conducta-del.html>

Muriel, A. (2021, 8 septiembre). *Proceso de compra del consumidor: qué es y cuál es su importancia para una estrategia de Marketing Digital*. Blog de Marketing Digital de

Resultados. <https://www.rdstation.com/es/blog/proceso-de-compra/>