



# Mi Universidad

## Cuadro sinóptico

*Nombre del Alumno: Elías Hernández de los Santos.*

*Nombre del tema: El consumidor.*

*Parcial : I*

*Nombre de la Materia: Comportamiento del Consumidor.*

*Nombre del profesor(a): Mtra. Darling Dolli Guzmán.*

*Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategias de Negocios.*

*Cuatrimestre: 5to.*

*Fecha de entrega: 13/03/23*

# EL CONSUMIDOR

## ¿QUÉ ES UN CONSUMIDOR?

Persona que realiza un intercambio en el que adquiere un producto o servicio a cambio de dinero para satisfacer una necesidad.

### Su estudio es importante porque:

- Optimiza las estrategias del negocio.
- Mejora el proceso de venta.
- Ofrece valor agregado.

### Herramientas para su estudio:

- Técnicas psicológicas.
- Investigación cualitativa y cuantitativa.
- Análisis en el punto de venta.

## TIPOS DE CONSUMIDOR

### Activista

Usan sus principios y sus valores para tomar decisiones de compra.

### Puede tener 2 tipos de reacciones:

**Experiencia negativa:**

**Experiencia positiva:**

Expresar sus quejas o lanzar boicots contra marcas.

Recomendar a otros el producto o servicio.

### Impulsivo

Se deja llevar por la sensación gratificante de comprar algo sin pensarlo detenidamente.

### Características:

- Se deja llevar por el momento.
- Busca una satisfacción instantánea.
- Prefiere el gasto al ahorro.

### Conservador

Evalúa las opciones que tiene a su alcance y, según su presupuesto, escoge el que mayor beneficio le dé.

### ¿Cómo se debe tratar con él?

- Entrar en acción de forma rápida.
- Ofrecer su ayuda directamente.
- Entender lo que quiere el cliente, sin insistir en extras o cuestiones que no le interesa.

### Racional

Analiza las características del producto, para realizar un consumo adecuado a sus necesidades y sus condicionantes.

### Algunos parámetros que evalúa:

- El tipo de producto.
- La marca.
- El precio.

Consigue ahorrar porque planifica.

### Escéptico

Piensa y analiza cada detalle antes de hacer una compra y se caracteriza por ser un poco desconfiado.

### Tips para atraerlos:

- Brindar atención personalizada.
- Manejar un lenguaje claro y comprensible.
- Evitar infundirles miedo.
- Ser sincero ante todo.

## BIBLIOGRAFÍA

de Azkue, I. (s/f). *Consumidor: qué es, comportamiento y características*.

Recuperado el 13 de marzo de 2023, de

<https://humanidades.com/consumidor/>

da Silva, D. (2021, enero 19). 7 tipos de consumidores: cuáles son sus características, cómo se comportan dentro del mercado y cómo puedes atraerlos hacia tu negocio. *Zendesk MX*.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-consumidores/>

QuestionPro, C. (2017, enero 14). *Conducta del consumidor: ¿Qué es y cómo conocerla?* QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-conducta-del-consumidor/>

Westreicher, G. (2021, mayo 11). *Tipos de consumidores*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-consumidores.html>