SEBRAE

O que influencia no comportamento do consumidor e na jornada de compra?

O que é o comportamento do consumidor e a jornada de compra?

Inicialmente, precisamos conceituar ambos os termos. O comportamento do consumidor pode ser entendido como um campo de estudo que tem por objetivo avaliar o funcionamento e a dinâmica de sentimentos e percepções que conduzem uma pessoa a tomar decisões de compra em estabelecimentos ou sobre soluções específicas para o dia a dia.

O comportamento do consumidor auxilia os empresários a entenderem os fatores que levaram uma pessoa a adquirir determinado item, com o objetivo de replicar os elementos que influenciaram esse processo nas demais soluções oferecidas pela empresa.

A jornada de compra, por outro lado, pode ser conceituada como o caminho que um cliente deve percorrer até chegar à sua decisão de compra. Ela é oriunda da pesquisa de mercado e, consequentemente,da análise do comportamento do consumidor, entendendo os fatores que influenciam a conversão em vendas.

Quais são as etapas e os objetivos de cada um deles?

O objetivo de entender o comportamento do consumidor é identificar os fatores que levaram à tomada de decisão de compra de algum produto ou serviço. Esse processo deve ser feito em algumas etapas, sobre as quais discorreremos com mais detalhes em outro tópico deste artigo.

Quando voltamos nossos olhares para a jornada de compra, deparamo-nos com um processo um pouco mais complexo, que tem algumas etapas muito bem-definidas e que depende diretamente da identificação dos padrões e costumes do consumidor. Veja quais são elas!

• Aprendizado e descoberta

Nesta primeira etapa, o cliente sequer sabe que tem um problema, anseio ou uma dificuldade para resolver. Ou seja, ele terá a oportunidade de aprender sobre o assunto ou descobrir que existe algo que pode ser melhorado.

• Reconhecimento do problema

O reconhecimento vem depois do aprendizado ou da descoberta, ou seja, trata-se do momento em que você consegue implementar na mente do seu potencial consumidor a possibilidade de existir um problema que pode ser solucionado

- ## Consideração da solução

Na etapa de consideração da solução, o cliente passa a buscar produtos ou serviços capazes de resolver o problema que foi identificado. Nesta etapa, o empresário deve ativar alguns gatilhos de urgência e exclusividade para que a pessoa veja, na sua empresa, a possibilidade de solução.

- ## Decisão de compra

Por fim, temos a decisão de compra. Neste ponto, o cliente já entendeu que tem um problema e que existe uma solução específica e adequada. O seu papel, portanto, é oferecer a ele o produto ou serviço que melhor se adapta à sua necessidade.

Quais são os fatores que influenciam esse processo?

Entendido o conceito e os detalhes mais específicos sobre a jornada de compra e o comportamento do consumidor, é preciso saber quais são os fatores que influenciam nesse processo.

Para tanto, resolvemos disponibilizar uma sequência de processos que o empresário deve adotar para elaborar a sua jornada de consumo e, especialmente, entender o comportamento do consumidor e o seu impacto sobre suas vendas. Continue acompanhando!

- ### Realize um planejamento preciso

Inicialmente, é necessário fazer um planejamento preciso e detalhado de todos os aspectos do seu mercado de atuação. Nessa fase, você deve levantar algumas características básicas do perfil de pessoas que pretende atingir, conhecer alguns medos, dores e demais elementos que possibilitem encontrar suas necessidades.

Algumas pessoas podem achar muito difícil conhecer os costumes dos consumidores, tendo em vista que uma empresa pode ter centenas ou milhares de perfis diferentes entrando e saindo todos os dias.

Entretanto, o planejamento preciso ajuda a centralizar essas características, criando uma persona que abrange todos os pontos de comportamento mais comuns entre a maioria dos seus clientes. Com isso em mãos, fica mais fácil elaborar a jornada de compra.

• Defina bem o seu público

O próximo passo é definir bem o seu público. Com base no levantamento que foi feito na etapa de planejamento, você chegará a dados precisos sobre o perfil de pessoas que costuma entrar no seu estabelecimento, seus medos, suas dores, seus anseios e desejos.

Sendo assim, terá a oportunidade de oferecer produtos e serviços que se adaptam às suas necessidades, bem como centralizar toda a sua comunicação de marketing para atingir especificamente essas pessoas.

• Faça pesquisas de mercado

O próximo passo para entender o comportamento do seu consumidor e sua jornada de compra é a realização de uma boa pesquisa de mercado. As etapas anteriores têm relação ao perfil individual do seu cliente, e esta, por outro lado, busca entender o seu mercado como um todo.

Nessa pesquisa, você entenderá como a concorrência trabalha com seus produtos, as estratégias de marketing que funcionam, as dificuldades que o mercado encontra e, especialmente, as lacunas ou os gargalos que não são preenchidos por eles.

• Organize as informações

Com tudo isso em mãos, você deve organizar as informações. Isso deve ser feito com o auxílio de ferramentas tecnológicas que temos atualmente. Assim, será possível extrair o máximo de informações do seu público e mercado, entendendo, de fato, como funcionam os seus hábitos ou costumes de consumo.

Além disso, essa organização de informações propicia conhecer os detalhes dos processos de venda, auxiliando na montagem de uma jornada de compra que, efetivamente, gera os resultados esperados.

- ## Mantenha um relacionamento mais próximo

Saindo um pouco da parte gerencial de pesquisa e entendimento do seu público, é hora de começar a compreender outros fatores que influenciam consideravelmente no comportamento do consumidor e na sua jornada de compra: o relacionamento com o cliente. Esse fator, inclusive, pode ser determinante no momento de fazer uma venda ou fidelizar um consumidor.

Pessoas que ficam com a impressão de um atendimento de baixa qualidade podem não concretizar uma negociação ou nunca mais chegar a entrar no estabelecimento. Em alguns casos, essa insatisfação pode ser ainda pior, chegando ao ponto de esse consumidor insatisfeito fazer o temido marketing negativo de boca a boca, prejudicando, de forma severa, a imagem da empresa.

Portanto, você precisa manter um relacionamento mais próximo com o seu cliente, tanto no processo de venda como no pós-venda. Com todos os dados levantados nas etapas de planejamento e pesquisa, você terá informações suficientes para entender o tipo de atendimento que deve ser fornecido aos seus consumidores.

Compreenda os fatores que influenciam no seu comportamento e na jornada

Outro ponto importante é compreender os fatores que influenciam no comportamento do consumidor e na sua jornada de compra. Isso é interessante para evitar que você cometa erros na hora de se comunicar com o cliente ou, até mesmo, oferecer suas soluções. Por exemplo, pessoas que estão em um
estágio de vida em que estudam, fazem faculdade ou outro tipo de curso, dificilmente terão interesse em produtos para casa, mesa e banho. Normalmente, esses consumidores estão morando com seus pais ou em repúblicas, e, por conta disso, não têm essa necessidade no momento.

Por outro lado, jovens que estão se preparando para o casamento têm maior chance de se interessar por esses produtos. Como percebe, esses fatores podem impactar significativamente o comportamento do seu cliente e a jornada de compra. Além deles, é preciso verificar:

- a cultura do seu consumidor;
- os aspectos que envolvem sua vida social;
- a ocupação que exerce e;
- o seu estilo de vida.

Comunique-se de maneira correta

Com tudo isso em mente, você terá em mãos toda a informação necessária para se comunicar da forma correta com seus clientes, centralizando todos os seus esforços para atingir de forma mais específica as pessoas que têm mais chances de se tornar clientes do seu negócio. Desse modo, reduz-se o custo com marketing e atrai-se as pessoas certas para o seu estabelecimento.

A estratégia mais adequada de publicidade que uma empresa pode adotar é enviar a mensagem ideal para o público correto. E essa façanha só pode ser conquistada ao seguir esses passos e entender os fatores que influenciam no comportamento do consumidor e na jornada de compra.

Como o Sebrae PE pode ajudar nesse processo?

Uma dúvida que alguns empresários podem ter, especialmente os que ainda são pequenos e médios e não dispõem de toda a tecnologia necessária para adequar seus processos e administrar os pontos que mencionamos neste artigo, é de como fazer isso.

Para solucionar essa questão, o Sebrae PE dispõe de profissionais qualificados e informações necessárias para fornecer à sua empresa tudo o que ela precisa para identificar o perfil dos consumidores e elaborar um plano de jornada de compra adequado ao seu negócio. Dessa forma, será mais fácil entender como funciona o comportamento do consumidor e os fatores que influenciam nele e na jornada de compra dos seus clientes, potencializando suas vendas e favorecendo o crescimento da empresa.

Se você quiser saber mais sobre o assunto, entre em contato conosco. Teremos a imensa satisfação em ajudá-lo nesse processo.

/sebrae

@sebrae

0800 570 0800