



16a21
OUT
2017

XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
VII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
O atendimento às normas da ABNT é de responsabilidade dos autores.



O COMPORTAMENTO DE COMPRA DO CONSUMIDOR NA LOGÍSTICA DE COMPRAS NO VAREJO: AS VARIÁVEIS COMPORTAMENTAIS RELACIONADAS AO LAYOUT

Graduação: Administração
Área temática: Ciências Sociais Aplicadas
Resultados: Resultado Final
Forma de apresentação: Pôster

Geisa Malei Schierholt¹ - Dusan Schreiber²

RESUMO

Entender o comportamento do consumidor na medida exata de cada ambiente da loja tornou-se vital para o varejo tradicional. Neste tocante, o objetivo desta pesquisa é realizar um diagnóstico do comportamento de compra do cliente no ponto de venda, observando as interferências do layout. Para tanto, desenvolveu-se a presente pesquisa sobre a teoria do comportamento do consumidor e os fatores de influência na logística de compra. Sequencialmente, optou-se pelo uso de uma observação roteirizada para obtenção de resultados quantitativos. A análise ocorreu em uma loja física, com amostra de cinquenta clientes, no ano de 2016. Os principais resultados apontaram como situações frequentes: (1) aglomeração de pessoas em horários de pico nos caixas e zona de descompressão; (2) mapas visuais induzem à vicissitude dos clientes em relação ao tempo de escolha em compras; (3) os acompanhantes dos shoppers influenciam na seleção dos itens comprados; (4) volumes nos braços induzem a menor número de itens adquiridos; (5) mix de produtos pouco atraentes perto dos caixas geram baixa atração e conversão de vendas. O estudo da disposição de corredores e dos produtos pretendem produzir estímulos persuasivos e assertivos na distinção dos clientes e compilar informações experimentais que o induzam a retornar, pela necessidade ou pelo prazer da compra.

Palavras-chave: Comportamento do Consumidor. Layout de Loja. Logística de Compra.

REFERÊNCIAS

BLACKWHEEL, Roger D.; MINIARD, Paul W.; ENGEL, James F. *Comportamento do Consumidor*. 9. ed. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2005.

MALHOTRA, Naresh K.; EBSTER, Claus; GARAUS, Marion. *Design de Loja e Merchandising Visual: criando um ambiente que convida a comprar*. São Paulo, SP: Saraiva, 2013

PRODANOV, Cleber C; FREITAS, Ernani C. de. *Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

¹ Acadêmica da Universidade Feevale. geisams@brturbo.com.br

² Professor Orientador da Universidade Feevale. dusan@feevale.br