

## **O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DE UMA MARCA DE CALÇADOS FEMININOS DO MUNICÍPIO DE NOVA HARTZ/RS**

Graduação: Administração

Área temática: Ciências Exatas e da Terra

Resultados: Final

Forma de apresentação: Poster

Ariel Tagliari Zwetsch<sup>1</sup> - Gerson Luis Schneider<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Nos dias de hoje, as empresas cada vez mais procuram buscar meios para aumentar a sua rentabilidade, por esse motivo é necessário que a empresa conheça seu cliente e a maneira com que o ele se comporta no mercado em relação a sua marca, visto que isso pode definir ou não o sucesso nas vendas de seus produtos. Este trabalho apresenta um estudo de caso sobre uma marca de calçados femininos do município de Nova Hartz/RS, a fim de identificar quais os fatores que influenciam o comportamento de consumidor na tomada de decisão. Para isso, utilizou-se uma pesquisa bibliográfica a partir dos autores como Kotler e Armstrong (2015), Solomon (2016), Reichheld (2011), Schiffman e Kanuk (2000) entre outros e aplicado um questionário com perguntas fechadas de múltipla escolha para os compradores da marca. Os resultados mostram o alto nível de concordância em relação aos aspectos relevantes da marca e auxiliam na promoção da marca indicando ela a um amigo ou familiar e fazendo recompra dos produtos. Conclui-se então que a marca tem conseguido atender as necessidades dos consumidores, fazendo com que eles recomprem e divulguem a marca.

**Palavras-chave:** Comportamento do consumidor. Tomada de decisão. Clientes.

### **REFERÊNCIAS**

ARMSTRONG, Gary; KOTLER, Philip. Princípios de marketing. 15<sup>a</sup> ed. São Paulo: Pearson, 2015.

REICHHELD, Fred. A pergunta definitiva 2.0: como as empresas que implementam o net promoter score prosperam em um mundo voltado aos clientes. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SOLOMON, Michael R. O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo. 11. ed. Porto Alegre: Bookman, 2016

---

<sup>1</sup> Acadêmico das Faculdades Integradas de Taquara. ariel7717@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara. gersonschneider@faccat.br