

## ANÁLISE DOS FATORES QUE INFLUENCIAM NO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA

### Uma análise dos clientes da Casas Bahia de Balneário Camboriú

MAICON ROGERIO DE AGUIAR<sup>1</sup>

LAÉRCIO ANTÔNIO BRAGGIO<sup>2</sup>

#### RESUMO

O objetivo geral do trabalho foi identificar os fatores que influenciam o comportamento de compra dos consumidores em uma empresa varejista de móveis e eletrodomésticos na cidade de Balneário Camboriú-SC. A compreensão de como se desenvolve o comportamento de compra do consumidor levando em consideração a identificação dos aspectos mais importantes eleitos por ele ou que agregam mais valor ao produto ou serviço a ser adquirido. A relação estreita com o cliente constitui um item indispensável no planejamento estratégico de uma organização, no sentido de procurar constantemente o aperfeiçoamento da qualidade de seus serviços ou mercadorias ocasionando uma procura frequente por melhor desempenho no mercado onde a empresa está inserida. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, de natureza quantitativa, realizada junto a 383 clientes da Casas Bahia da cidade de Balneário Camboriú-SC, escolhidos aleatoriamente, cujos dados foram coletados por meio de um questionário fechado, durante o início do mês de abril e metade do mês de maio. Os resultados contidos indicaram que muitos consumidores são atraídos pelas promoções eventuais que a empresa realiza, servindo como fator de aproximação entre esta e novos clientes. Além disso, observou-se que o preço representa um fator preponderante para a decisão de compra dos clientes pesquisados, significando que a empresa pesquisada procura se adequar aos aspectos mais importantes para o consumidor, como o preço do produto, buscando consolidar seu posicionamento na mente do cliente e sua participação no mercado.

Palavras-chave: Comportamento. Consumidor. Preço.

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Recursos Humanos UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.  
maicon2392@hotmail.com

<sup>2</sup> Prof(ª). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.  
laercio.braggio@gmail.com