

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

DisciplinaID - 102383

Descrição da disciplina e código do produto

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR - (ID 60754)

Ementa

Comportamento do consumidor no marketing, suas definições e processos. Participação do consumidor nas estratégias de marketing. Processo de decisão do consumidor. Identificação e mapeamento do consumidor. Desenvolvimento de personas (traçar o perfil do consumidor). O que pode influenciar no comportamento do consumidor e os tipos de tomada de decisão. Como o comportamento direciona e é direcionado pela experiência do consumidor e como isso ocorre na realidade digital.

Conteúdo programático

1.
? Conhecendo o comportamento do consumidor
2.
? Mapeamento do consumidor off-line e on-line
3.
? Influências no comportamento do consumidor?
4.
? Estratégias de marketing off-line e on-line
5.
Experiência do cliente

Bibliografia básica

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. Princípios de marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2007.

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

HAWKINS, Del I.; MOTHERSBAUGH, D. L.; BEST, R. J. Comportamento do consumidor: construindo estratégia de marketing. Rio de Janeiro: Elsevier/Campus, 2007.

HENRY, J. Cultura da convergência. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. Marketing 3.0: as forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LAS CASAS, A. L. Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2012.????

LINDSTROM, M. A lógica do consumo: verdades e mentiras sobre por que compramos. São Paulo: Harper Colins. 2018.