

[e-book]

Entenda o comportamento do consumidor

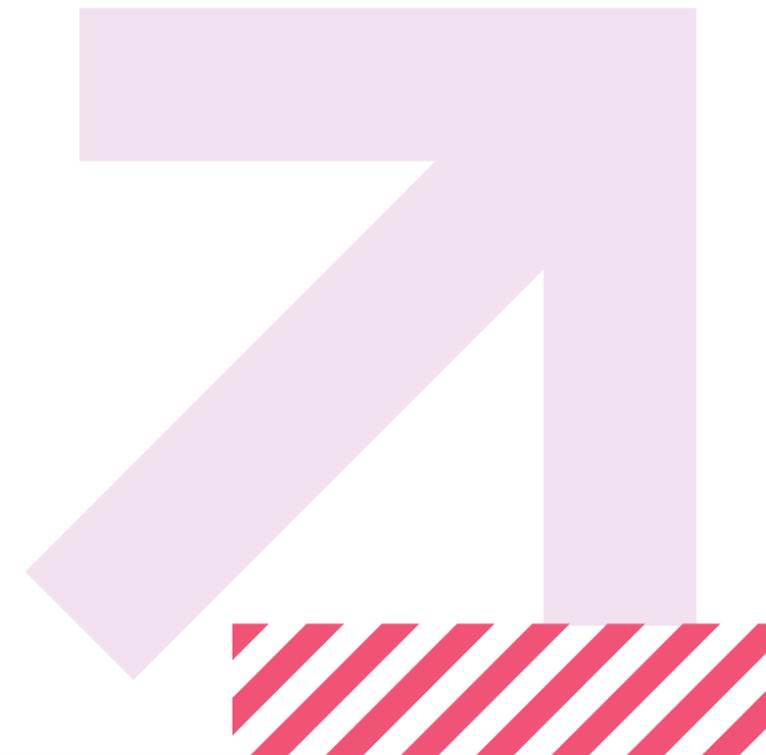
Veja como certos gatilhos de vendas podem gerar decisões mais rápidas.



Os estímulos que ligam uma faísca no comportamento do consumidor são ferramentas muito usadas na comunicação e propaganda porque aceleram o processo decisório.

Ao tomar uma decisão, fazemos uma análise profunda das informações disponíveis, certo?

Nada disso. A realidade é bem diferente. Diante da sobrecarga de decisões, recorreremos a atalhos mentais para simplificar nossas escolhas.





A **reciprocidade**, a **escassez**,
a **autoridade**, a **empatia** e a
coerência e comprometimento,
são alguns destes **gatilhos que**
ligam um comportamento.

Entender e dominar
esses mecanismos
psicológicos ajuda
a desenvolver
estratégias mais
eficazes para
conquistar e
fidelizar clientes.

Reciprocidade

Temos a tendência natural de retribuir algo que recebemos.

As empresas utilizam a reciprocidade quando fornecem amostras grátis, brindes, conteúdo gratuito e favores, como uma consultoria gratuita, em troca de um sentimento de gratidão e fidelidade.



Escassez

A escassez cria um senso de urgência e aumenta o valor percebido do produto.

É um gatilho poderoso capaz de aumentar o desejo do consumidor e impulsionar as vendas. Ao criar um senso de urgência e exclusividade, as empresas tentam estimular a ação e fidelizar clientes.

Autoridade

É a credibilidade de uma pessoa, marca ou produto.

Ao identificar autoridade, o consumidor sente-se mais seguro em suas escolhas e acredita estar tomando a decisão correta. Depoimentos de clientes, conteúdo de qualidade e design profissional são itens que constroem autoridade.



Coerência

A coerência e compromisso da empresa com o seu público tem o poder de influenciar o comportamento do consumidor.

É um processo contínuo, sempre visando a construção de confiança e a fidelização de clientes. Clientes que por sua vez tendem a indicar seus produtos e serviços para outras pessoas.



Empatia

**As pessoas compram de quem gostam.
A empatia cria vínculo e facilita a venda.**

A capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender suas emoções e perspectivas é um dos pilares mais importantes para construir relacionamentos sólidos e duradouros com os consumidores.



QUER SABER MAIS

Central de Relacionamento

0800 570 0800

www.sebrae.com.br