

248

ESTRATÉGIAS DE MARKETING PARA OS FATORES QUE INFLUENCIAM O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR GERANDO SATISFAÇÃO DE COMPRA. *Gustavo*

da Rosa Borges, Renato Luiz Tavares de Oliveira (orient.) (Administração, Escola de Ciências Econômicas Empresariais, UCPEL).

Quando o marketing surgiu oficialmente no mundo por volta dos anos 40 do século passado, as empresas tinham uma visão voltada ao processo de entrega do produto ao cliente, essa busca pela excelência de movimentação e entrega de materiais veio à tona com mais ênfase a partir dos anos 70 levando o com o nome de logística. Com a concorrência e a exigência cada vez maior dos consumidores em relação aos produtos e as próprias empresas, o marketing foi mudando o seu conceito inicial e passou a voltar-se principalmente a proporcionar satisfação aos clientes. Para que essa satisfação seja repleta, é preciso descobrir o que satisfaz o cliente e o que realmente ele procura. Por isso é importante entender como o cliente compra e o que interfere na sua escolha. Através de pesquisa bibliográfica e estudo de casos, chegou-se ao presente artigo, que tem por objetivo definir estratégias eficazes para cada um dos 4 fatores que influenciam o comportamento do consumidor: Fator Cultural, Fator Social, Fator Pessoal e Fator Psicológico. Com uso das estratégias propostas para cada fator, as empresas terão soluções compatíveis com relação à análise situacional de um determinado mercado, tendo com isso uma probabilidade de acerto maior em relação à satisfação de seus clientes. Voltar-se a satisfação dos clientes é o foco principal nos dias de hoje em marketing, para isso é preciso muito estudo e cautela na definição de estratégias e ações capazes de realizar tal feito, desta forma, torna-se importante a adoção de estratégias compatíveis com cada situação encontrada pela empresa, com relação à satisfação na hora da compra, os consumidores podem e devem ser influenciados de forma positiva com objetivo de geral uma satisfação em sua compra trazendo resultados futuros promissores à empresa.