

Describir y Comprender el Comportamiento del Consumidor: *Encuestas de Consumo y Focus Groups OC*

El comportamiento del consumidor: ¿qué es y qué se investiga?

El comportamiento del consumidor constituye desde hace algunos años uno de los pilares esenciales del marketing que las empresas desarrollan con el fin de comercializar más y mejor sus bienes y servicios dirigidos a sus públicos meta.

Investigar el comportamiento del consumidor implica buscar responder las siguientes interrogantes esenciales:

¿Qué?	COMPRA
¿Quién?	
¿Por qué?	
¿Cómo?	CONSUME
¿Cuándo?	
¿Dónde?	
¿Cuánto?	USA
¿Con qué frecuencia?	

Estudiar el comportamiento del consumidor implica fundamentalmente tres objetivos generales:

- Caracterizar tipologías de consumidores, según bases de segmentación sociodemográfica, socioeconómica, cultural, psicográfica, geográfica.
- Describir sus perfiles de hábitos de compra, consumo y uso de bienes y servicios adquiridos.
- Comprender las motivaciones no manifiestas que explican los por qué de las decisiones de compra, consumo y uso que realizan los consumidores.

Encuestas descriptivas de Comportamiento de Consumo

La experiencia en investigación de comportamiento del consumidor indica que hay una fase descriptiva de las principales variables de comportamiento del consumidor en la que el objetivo es describir las modalidades de compra, consumo y uso de los consumidores.

Para esta fase de caracterización y armado de perfiles de consumidores y tipologías de tipo de compra y consumo el equipo de Opción Consultores recomienda la aplicación de la técnica cuantitativa de encuesta.



Esta técnica permite contar con la información estadísticamente representativa del público consumidor que su empresa desea estudiar y cumple perfectamente con el objetivo descriptivo de comportamiento del consumidor al cual su empresa se dirige.

FOCUS GROUPS OC:

Herramienta de investigación en profundidad para comprender el comportamiento del consumidor

Ahora bien, hay consenso entre los gerentes de marketing de las empresas y los investigadores de mercado que tan importante como describir el comportamiento del consumidor, es poder *comprenderlo*.

La investigación cualitativa en el contexto de los estudios de comportamientos de consumidores permite **comprender las razones y motivaciones de fondo por las cuales los consumidores adoptan determinadas decisiones de compra, uso y consumo de bienes y servicios.**

Conocer cómo percibe, piensa, y siente el consumidor es un elemento estratégico central para las empresas, no sólo como insumo de información para la etapa de diseño de sus productos y servicios, sino también para la estrategia de mercadeo y comunicación.

Los Focus Groups de consumidores permiten responder en profundidad estas preguntas centrales:

- ✓ **“¿Cuáles son las verdaderas expectativas, deseos y motivaciones de compra, consumo y uso del público objetivo de su empresa?” ¿Y cuáles son los motivos reales de no compra y consumo?”**
- ✓ **“¿Qué les gusta más y qué menos de los productos y servicios de su empresa y de los de la competencia?”**
- ✓ **“¿Qué atributos se podría mejorar o agregar a los productos/servicios de su empresa para hacerlos más atractivos para el consumidor?”**
- ✓ **“¿Qué imagen les despierta la marca y sus productos/servicios?”**

Qué distingue a Opción Consultores

Amplia variedad de servicios especializados de investigación de mercados para la evaluación del entorno de marketing de la empresa

Los servicios de investigación de mercados se combinan con consultoría en definición de lineamientos estratégicos de marketing (área de producto, distribución y ventas, comunicación, promoción y precios)

Consultoría especializada en planificación estratégica de marketing.

Los servicios ofrecidos permiten generar economías y capitalizar oportunidades a su marca a partir de la definición de estrategias sobre la base de información de mercado.

Opción le ofrece un servicio personalizado y comprometido con la generación de valor para su empresa, buscando generar economías en los costos de acceso a la información.

Servicio desarrollado por Opción Consultores. Para mayor información comunicarse con Opción Consultores: (05982 4026509. Montevideo - Uruguay)

Soc. Juan Manuel Lanza
Lic. José Raúl Rodríguez
Soc. Manuel Píriz
Agustín Bonino

info@opcion.com.uy
www.opcion.com.uy
www.externainvestigacion.com