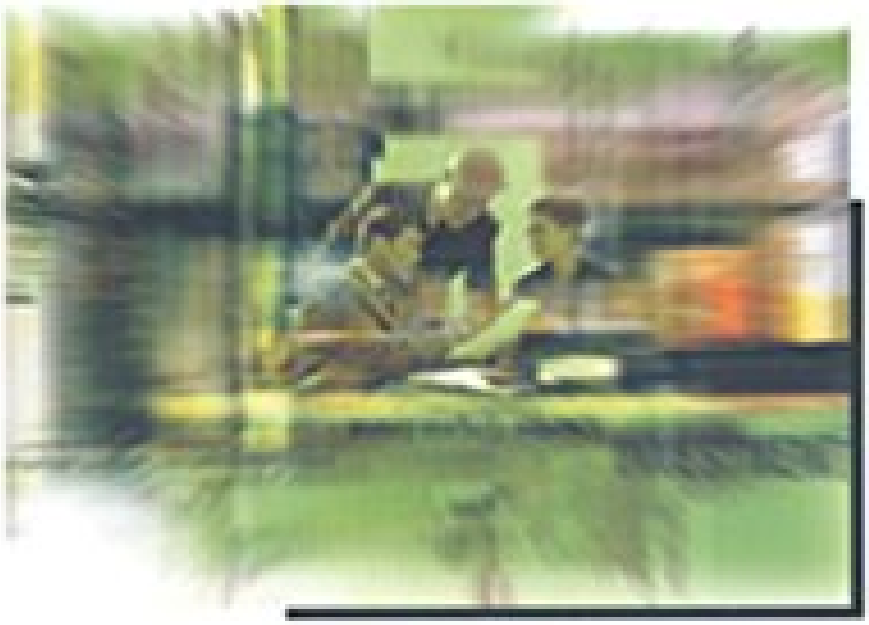

Jagdish N. Sheth
Banwari Mittal
Bruce I. Newman

COMPORTAMENTO DO CLIENTE

INDO ALÉM DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

atlas

Resumo de Comportamento Do Cliente - Indo Alem Do Comportamento Do Consumidor

Esta obra trata do comportamento dos clientes de todo o mundo. É abrangente em sua cobertura, administrativa em seu enfoque, global em sua orientação e inovadora em sua organização e apresentação.

Estabelece a relação entre a teoria e a prática, articulando todos os conceitos e aplicações com os três papéis do consumidor/cliente (usuário, pagante, comprador) e com os valores de mercado associados.

Distingue-se dos demais livros tradicionais sobre comportamento do consumidor de quatro maneiras: (1) cobre os comportamentos dos clientes tanto no mercado de bens de consumo quanto no mercado industrial; (2) vai além do alcance usual da área, focalizando não apenas o comprador, mas também os papéis de usuário e pagante; (3) adota uma abordagem do comportamento do cliente que é administrativa, orientada para a ação, fazendo uma ligação entre os princípios do comportamento do cliente e os elementos de estratégia de marketing; (4) lança um olhar além dos bens de consumo que dominam a propaganda nos meios de comunicação de massa.

Constantemente, são considerados produtos e serviços, consumidores e clientes industriais, mercados nacionais e internacionais. Além disso, apresenta um tratamento expandido e inovador de tópicos, como os modelos de lealdade do cliente; a influência entre gerações no comportamento de compra das unidades domésticas; a simulação, a realidade virtual e a Internet como instrumentos de pesquisa; a base emocional da motivação dos clientes; a influência da personalidade e da cultura nas compras industriais; as principais culturas e subculturas internacionais; a resistência dos clientes a inovações; um modelo de escolha de lojas pelos clientes; e o valor líquido das marcas do ponto de vista do cliente.

O livro é enriquecido com tópicos novos na área, nunca tratados de forma

tão abrangente. Nesse aspecto, a obra é única: educa a mente do aluno com um conhecimento bem-estabelecido e depois aguça sua curiosidade de questionar e explorar um campo de conhecimento novo e ainda em gestação.

Acesse aqui a versão completa deste livro