

Comportamiento del consumidor en Internet
y
Proces de decision de compra

Comportamiento del Consumidor

- Estimulos de Mercado (Mezcla)
- Características personales del consumidor
 - Clase Social
 - Nivel mas alto
 - Ocupacion
 - Factores sociales
 - Pertenencia a grupos
 - Forma de relacionarse
 - Alcance de los grupos

Proceso de decision

- Reconocimiento del problema
 - Comunicacion
- Busqueda de informacion
 - Fuentes personalas
 - Fuentes comerciales
 - Fuetes independientes
 - Fuentes experimentales

Proceso de decision

- Evaluacion alternativas
- Decision de compra
 - Inmediatez
 - Accesibilidad
 - Marcas
 - Factores de exito
 - Facilidad y rapidez para compra y pago
 - Precios mas bajos
 - Seguridad del sitio
 - Confianza en la marca
 - Informacion

Proceso de decision

- Factores de exito para retencion
 - Precion mas bajos
 - Usabilidad
 - Satisfaccion con el producto
 - Confianza en la marca
- Factores que desalientan al consumidor
 - Percibir riesgo
 - Sitios web dificiles de usar
 - Informacion negativa durante busqueda de informacion
 - No encontrar lo que busca
 - Escasa informacion

Comportamiento posterior a la compra

- Servicio al cliente
- Compartir su experiencia