

Entender o shopper é fator-chave

Segunda, 04 Julho 2011 09:37 Acessos: 542



Identificar o que o consumidor busca no varejo

Entender como o *shopper* adquire um produto e o que realmente o faz feliz é um fator-chave para o sucesso de qualquer varejo. Pesquisar o *shopper* significa olhá-lo, observá-lo e investigá-lo em seu habitat natural, a loja.

Além de escolher os produtos, o *shopper* também decide onde e como deseja comprar. Suas escolhas são embasadas não somente em preço mas também em conveniência, atendimento e serviços, ou seja, em quem atenderá melhor suas necessidades naquele momento exato. Nesse cenário, quem mantiver a concorrência baseada em preço terá sérias dificuldades em gerir suas vendas. Fatores como preço e promoção continuam sendo importantes ferramentas de gestão de categorias, mas não são mais as únicas: atendimento e serviços que agregam valor aos clientes imprimem uma identidade única para a loja e tornam-se cada vez mais um diferencial competitivo.

A premissa é que, ao entrar em um estabelecimento, o *shopper* está interessado em adquirir produtos a preços justos. O diferencial é que ele busca também um ambiente agradável, onde as mercadorias estejam dispostas adequadamente, sejam de fácil localização, acessíveis, de modo que ele possa tocá-las, e que ainda seja oferecido atendimento personalizado e especializado. O conjunto desses atributos promove uma experiência de compra que tem o poder de satisfazer a esse cliente e, principalmente, levá-lo de volta à loja.

Fonte: Revista Guia da Farmácia – ed. 187 - Por Alessandra Lima



Shutterstock

Shutterstock