

## AS EMOÇÕES DAS MULHERES NO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA: UM ESTUDO DE CASO NO OESTE DE SANTA CATARINA

Orientadora: PALUDO, Aigner Cleocimar

Pesquisadora: DAGOSTIN, Veridiana

Curso: Administração de Empresas

Área de conhecimento: Área das Ciências Sociais e Aplicadas

No contexto atual, o mercado está cada vez mais competitivo para as organizações. Para atrair seus clientes, deve-se conhecer o que motiva as pessoas a comprarem. As emoções não se definem em apenas gostar ou não de um produto. As emoções são peças-chave no processo de decisão de compra. As mulheres são as grandes responsáveis pelas compras, em 80% dos casos elas compram e nos outros 20% tendem a, pelo menos, influenciar. É importante que as organizações, por meio de seus trabalhadores e dirigentes, identifiquem o processo de decisão empregado pelo público feminino, porque isso influenciará cada uma das áreas da organização. Diante disso, essa pesquisa teve por objetivo analisar o grau de influência no processo de decisão de compra das mulheres. Foi desenvolvida com mulheres de várias idades e rendas participantes dos grupos sociais coordenados pela Prefeitura Municipal de Xanxerê, SC. Os dados foram coletados por meio de questionário desenvolvido por Watson et. al. (1988), conhecido como PANAS e entrevista semiestruturada que foi utilizada e testada por Espíndola (2004). Das 74 mulheres entrevistadas, obtiveram-se os seguintes resultados 62,16% compram quando estão alegres, 59% quando estão atentas, quando estão com raiva 77,03% e culpa 67,57% das mulheres não compram. A pesquisa demonstrou que as mulheres compram por desejo e não por necessidade. Os resultados revelam que as mulheres quando estão com um alto grau de emoção positiva (alegria, orgulho, interessada, admirada, empolgada, entusiasmada, inspirada e atenta) elas compram e que quando estão com um baixo grau de emoção negativa (raiva, irritada, chateada e culpada) não compram.

Palavras-chave: Processo de decisão de compra. Emoção. Mulher.

cleocimar.paludo@unoesc.edu.br

veridiana.dagostin@hotmail.com