



**INBRAPE - Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas
Sócio-Econômicas
Coordenadoria de Cursos de Pós-Graduação**

| | |
|---|---|
| PROGRAMA DE DISCIPLINA: COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR | ANO: 2009 |
| PROFESSOR: DR. ANDERSON SONCINI PELISSARI | CARGA HORÁRIA TOTAL: 17h |
| HORÁRIO: | 08h00 às 12h00 – 13h00 às 17h 30m – Sábados |
| DIAS: | 20 E 27 de JUNHO de 2009. |

EMENTA:

O comportamento do consumidor e o mercado. Grupos sociais e formação de status. O aprendizado no comportamento do consumidor. Processos perceptivos e motivacionais. Teorias da personalidade. Atitude, mudanças de atitude e estilo de vida. O processo decisório.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- O estudo do consumidor.
- Modelo de comportamento do consumidor.
- Papéis de compra.
- Comportamento de compra.
- Conseqüências pós-compra.
- Qualidade e satisfação do cliente.
- Estágios do processo de decisão de compra.
- Tipos de tomadas de decisão dos consumidores.

BIBLIOGRAFIA:

- BENETT, Peter D.; KASSARJIAN, H. H. **O comportamento do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 1995.
- ENGEL, J; BLACKWELL,R; MINARD, P. **Comportamento do Consumidor**. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.
- KARSAKLIAN, Elaine. **Comportamento do consumidor**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- CANCLINI, Néstor García. **Consumidores e Cidadãos – conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.
- CASTRO, Guilherme Caldas; PINHEIRO, Roberto Meireles; SILVA, Helder Haddad; NUNES, José Mauro Gonçalves. **Comportamento do consumidor e pesquisa de mercado**. São Paulo: FGV, 2005, 168 p.
- SOLOMON, Michael R. **O comportamento do consumidor**. 5ª ed. São Paulo: Bookman Companhia, 2002, 448 p.

Professor Responsável:

Prof. Dr. Anderson Soncini Pelissari