



## **CUSTOMER BEHAVIOUR / CONDUCTA DEL CONSUMIDOR**

*El propósito del intensive es introducir, discutir, analizar y entender la vida de los consumidores, para así, proveer a los alumnos los fundamentos para el desarrollo de productos, experiencias y estrategias de marketing centradas en el consumidor. El curso se enfoca en entender cómo y por qué los individuos, familias y grupos sociales valoran, adquieren y usan bienes, servicios, ideas, marcas y experiencias. El objetivo es entender en profundidad las motivaciones, los valores y significados a la base de sus conductas y de las experiencias que buscan. Lo anterior, junto con la aplicación de herramientas de investigación de mercado, nos permitirán (al cabo de la finalización de este curso) lograr un mejor entendimiento de las personas en su dimensión de consumidor.*

### **1. SEGMENTACIÓN**

- Introducción: Importancia del entendimiento del consumidor.
- Tipos de segmentación: Sociodemográfica, geográfica, lifestyle y transaccional.
- De la teoría a la práctica: Segmentación aplicada.

### **2. EL INDIVIDUO COMO SER SOCIAL / TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

- Familia, subculturas y grupos de referencia.
- Técnicas de investigación: Observar, conversar, analizar.
- Insights y estrategia.

### **3. MOMENTO DE LA VERDAD: EXPERIENCIA DE COMPRA**

- Modelo teórico: Mckinsey Customer Journey.
- Experiencia de compra: Offline/Online.
- Expectativa v/s realidad: Satisfacción y fidelización.

### **4. INMERSIÓN: EXPERIENCIA DIRECTA CON UN CASO REAL**

- Experiencia en terreno: Observando al consumidor en su hábitat.
- Análisis de resultados: Discusión e integración de resultados.
- Síntesis grupal y wrap up: Toolkit del investigador.



## **NICOLÁS JOBET**

Psicólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Máster en Sociología por la Universidad de Columbia. Se ha especializado en investigación en el ámbito de la sociología urbana y las dinámicas del habitar. Actualmente es gerente de desarrollo de Socovesa, unidad especializada en planificación y desarrollo territorial. Además, es co-autor del libro "Infilling: Cómo cambió Santiago y nuestra forma de vivir la ciudad.