

## **O Perfil do cliente do comércio tradicional: Caso cidade de Évora** **The Traditional Trade Customer Profile. Case: City of Évora**

**Anabela Hortinhas**

[anelahortinhas@gmail.com](mailto:anelahortinhas@gmail.com), Doutoranda do Programa de Doutoramento em Gestão da Universidade de Évora

### **RESUMO**

Évora, é uma cidade contemporânea, que se revê na sua economia, cultura e população. O comércio é essencial para a economia da cidade proporcionando emprego a uma parte considerável da população, contribuindo, portanto, para a sua sustentabilidade.

O presente trabalho tem como propósito caracterizar o perfil do cliente do comércio tradicional sendo tomado como estudo de caso, a cidade de Évora.

A investigação realizou-se com recurso à pesquisa exploratória, através da consulta de fontes secundárias e do *focus group*, e à pesquisa conclusiva, com a aplicação de um questionário a indivíduos com mais de 18 anos que residissem em Évora e que efetuassem compras no comércio tradicional.

Os dados resultantes do estudo foram analisados com recurso à análise temática, à estatística descritiva e às análises fatorial, *clusters* e discriminante.

Como resultado da investigação identificaram-se dois tipos de clientes distintos no comércio tradicional: os clientes fiéis e os não fiéis e seis fatores que influenciam os clientes no processo de tomada de decisão de compra: a diversificação, a comunicação, o emocional, a indecisão, a exigência e o funcionamento. Estes elementos juntamente com o estudo da caracterização socioeconómica contribuíram para definir o perfil do cliente do comércio tradicional da cidade de Évora.

**Palavras-Chave:** fatores de decisão; processo de decisão de compra; segmentação

### **ABSTRACT**

#### **The Traditional Trade Customer Profile. Case: City of Évora**

Évora, is a contemporary city, revised in its economy, culture and population. Trade is essential for the city's economy, providing employment to a considerable part of the population, thus contributing to its sustainability.