



QUORUMBRASIL

INFORMAÇÃO & ESTRATÉGIA

ESTUDO ABAC 2018

- Visão dos Atuais Clientes
- Perspectivas dos Clientes Potenciais?



Março / 2018



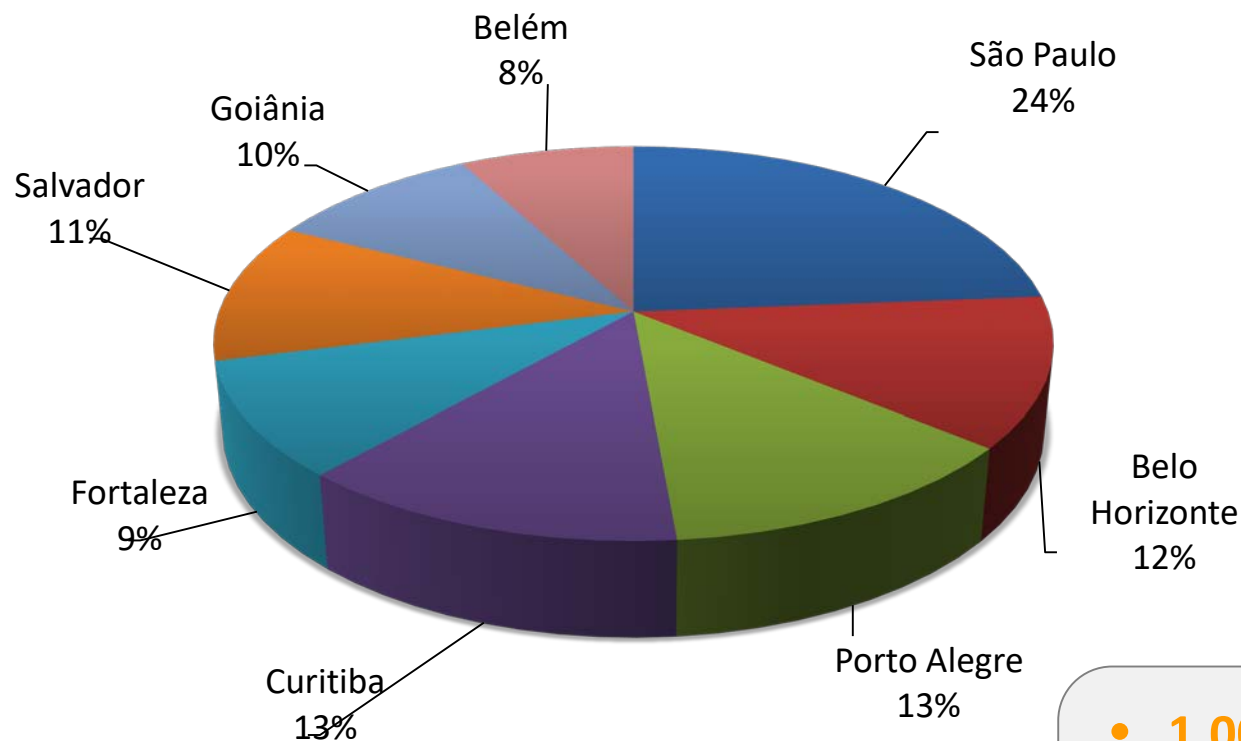
CLIENTES ATUAIS



PERFIL DA AMOSTRA



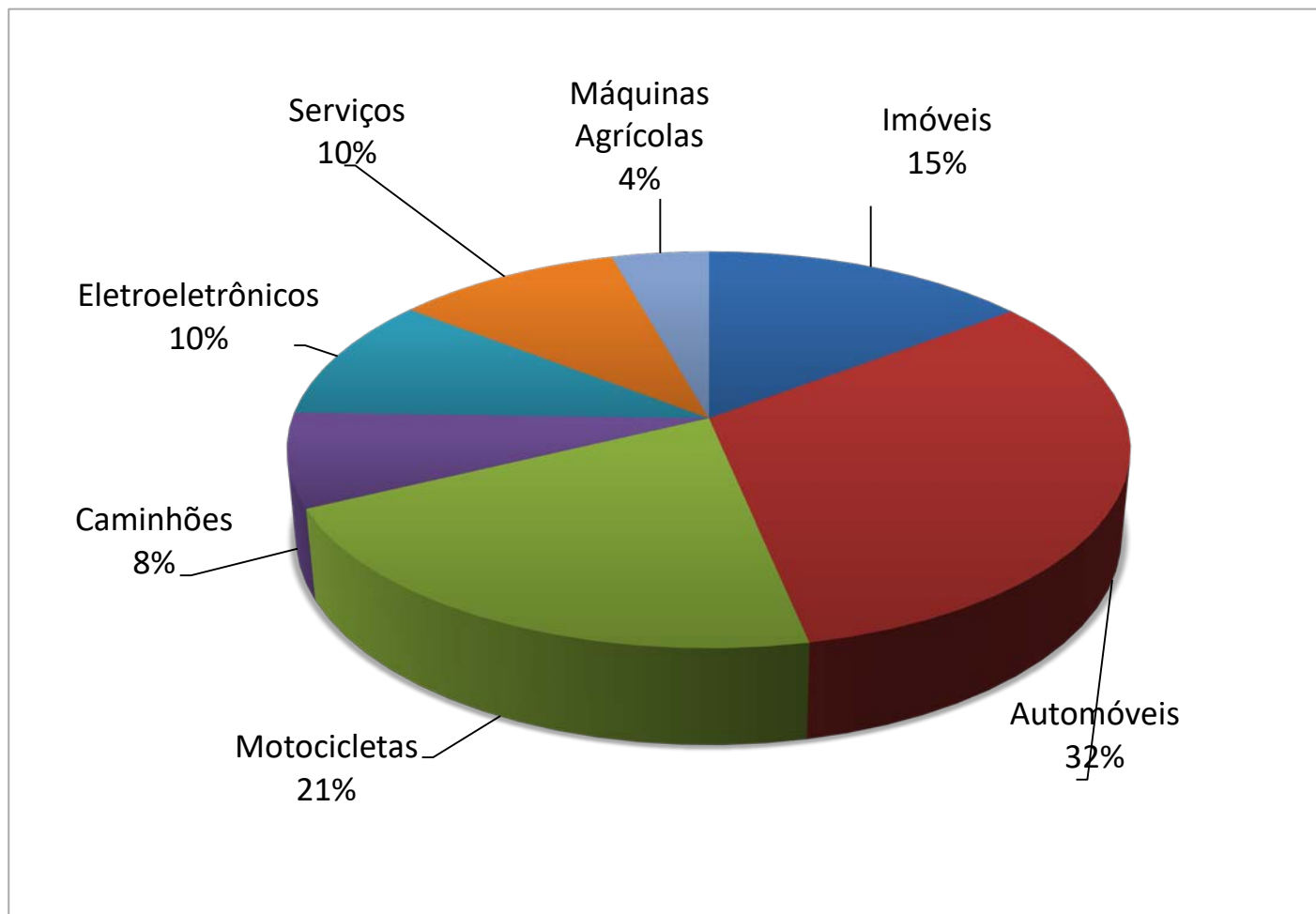
Distribuição da Amostra 2018



- **1.000 entrevistas**
- **Margem de Erro 3,02%**
- **Índice de Confiança 95%**
- **Clientes do sistema**



Distribuição da Amostra 2018

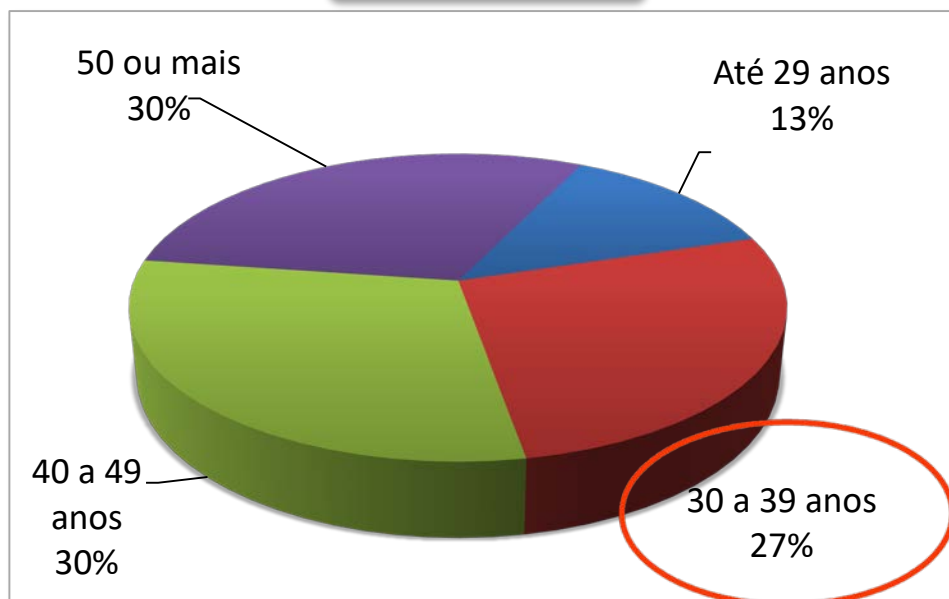


PERFIL DO CONSORCIADO

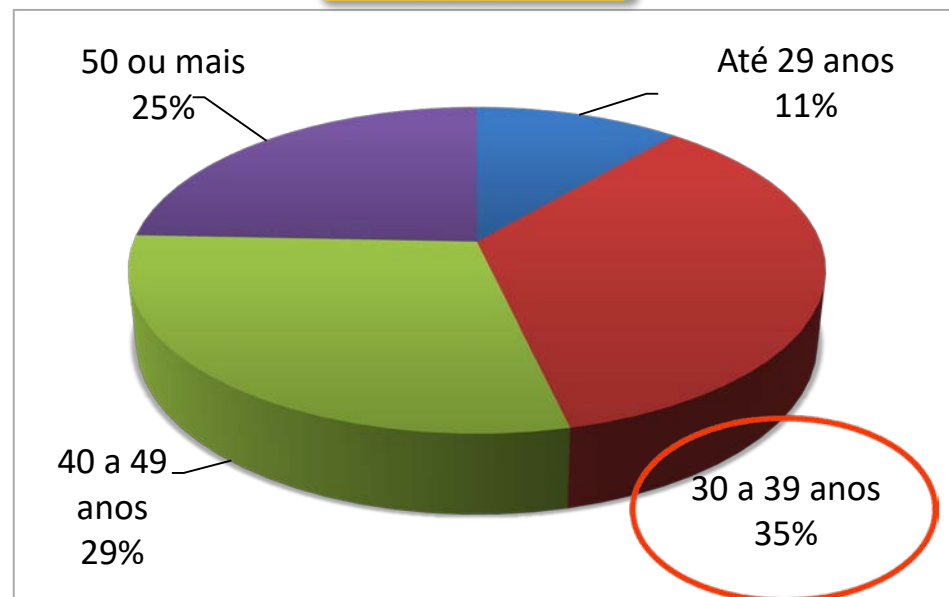


O perfil do cliente está (ligeiramente) mais jovem

• 2017

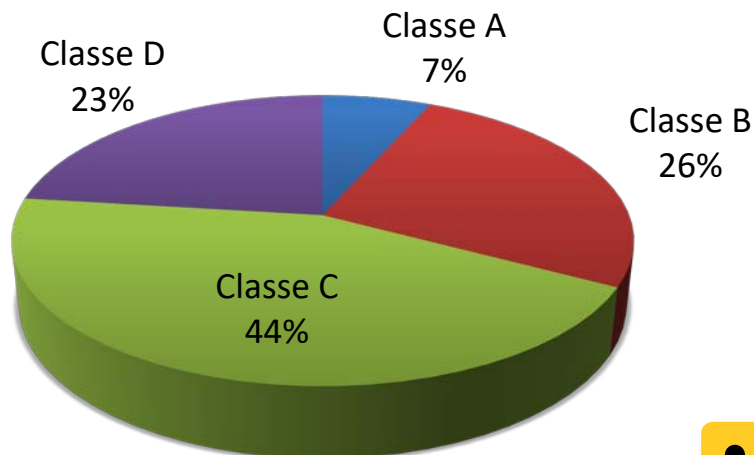


• 2018

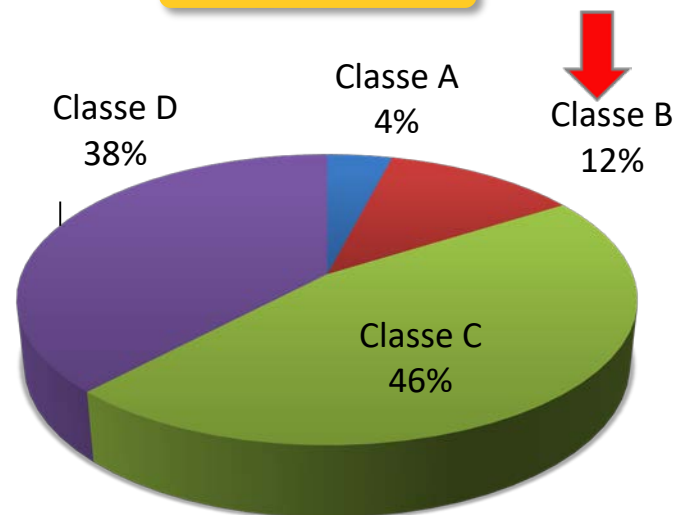


A classe B retornando para a base de clientes...

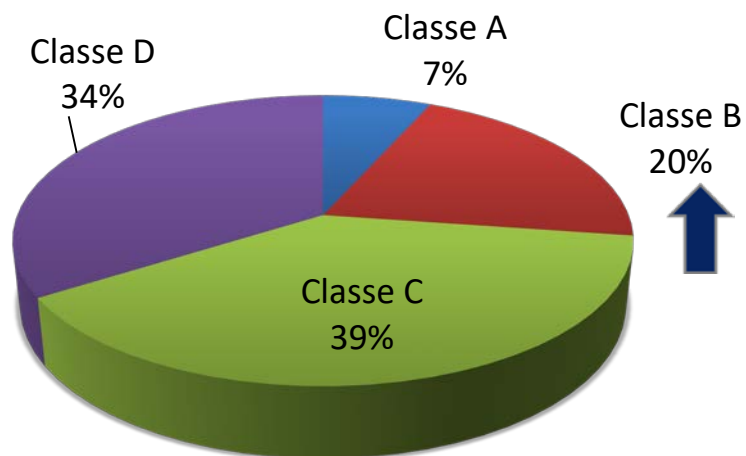
• 2016



• 2017



• 2018



Definição IBGE:

Classe A = + de 20 SM

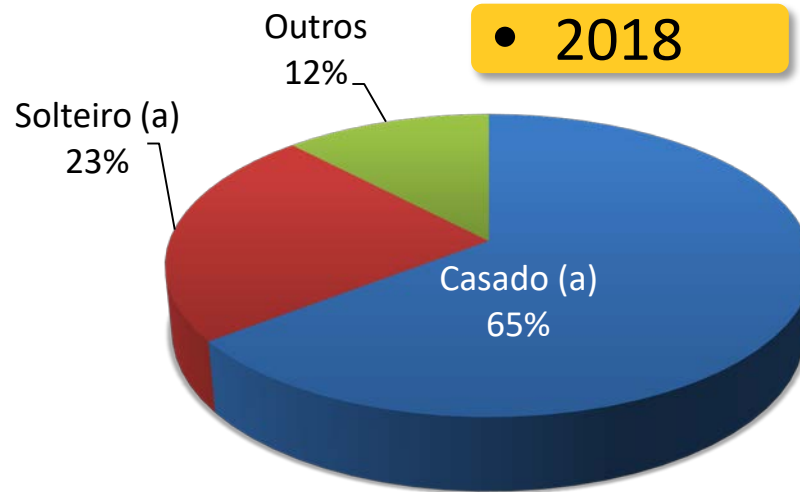
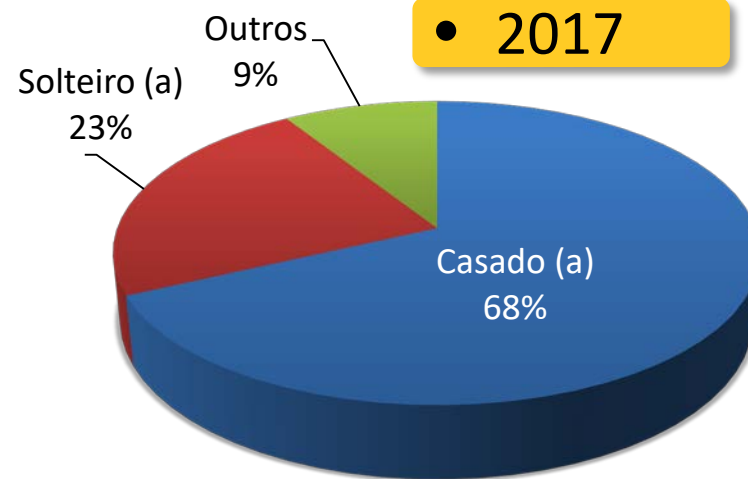
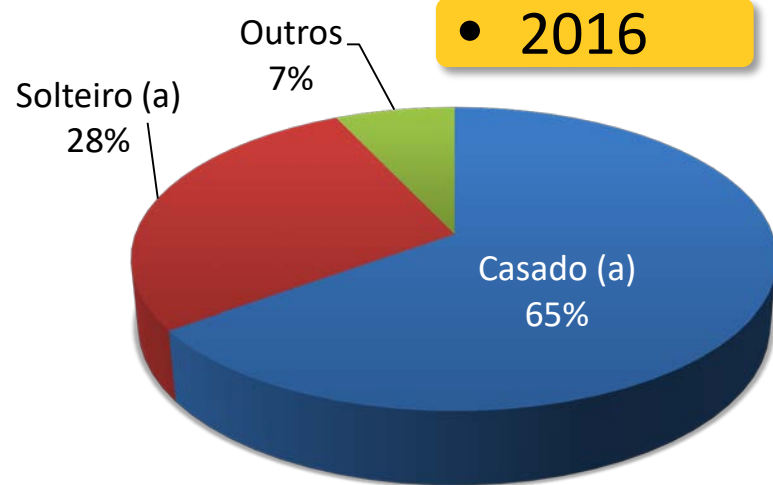
Classe B = 10 e 20 SM

Classe C = 4 e 10 SM

Classe D = 2 e 4 SM



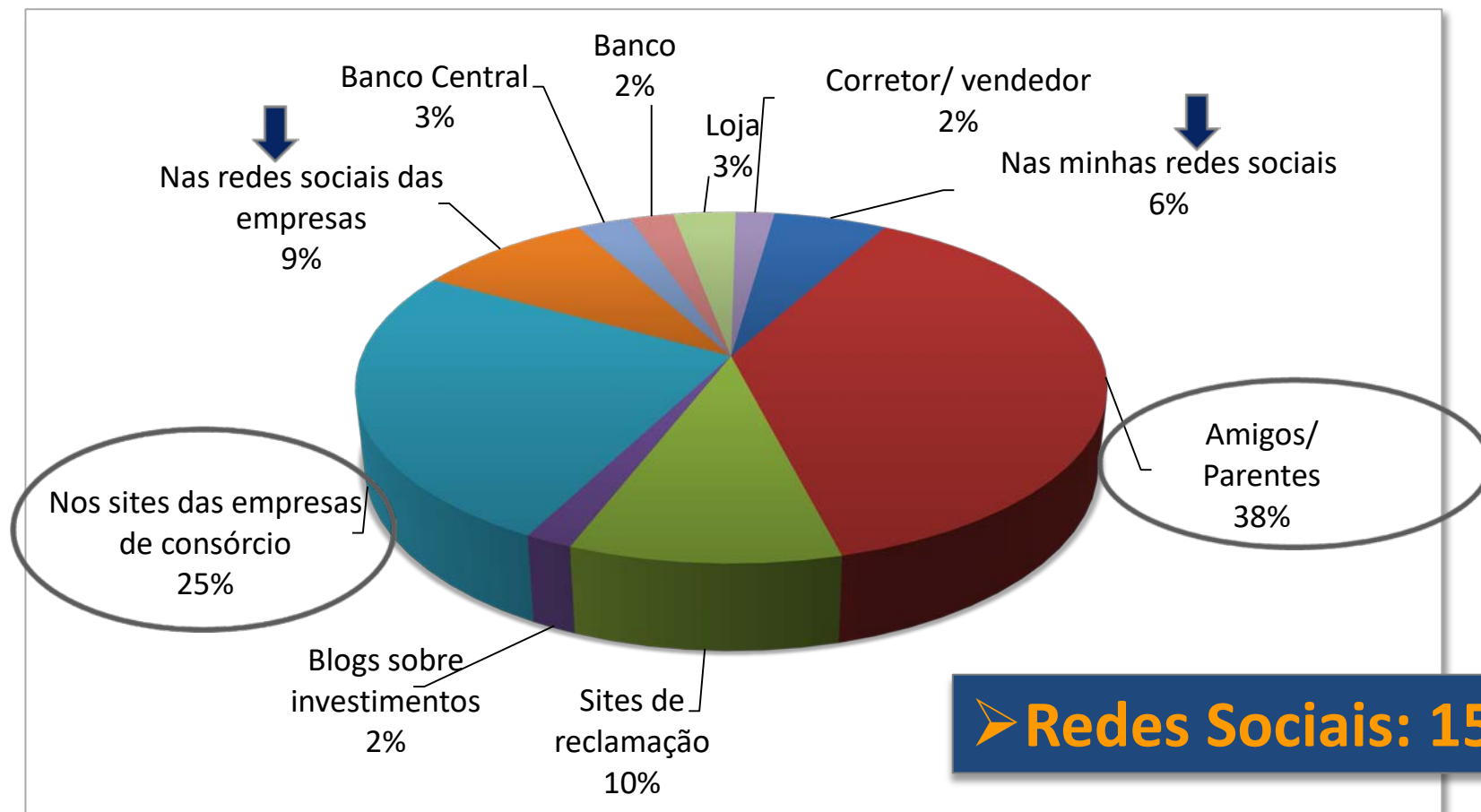
Mantido o perfil familiar dos clientes



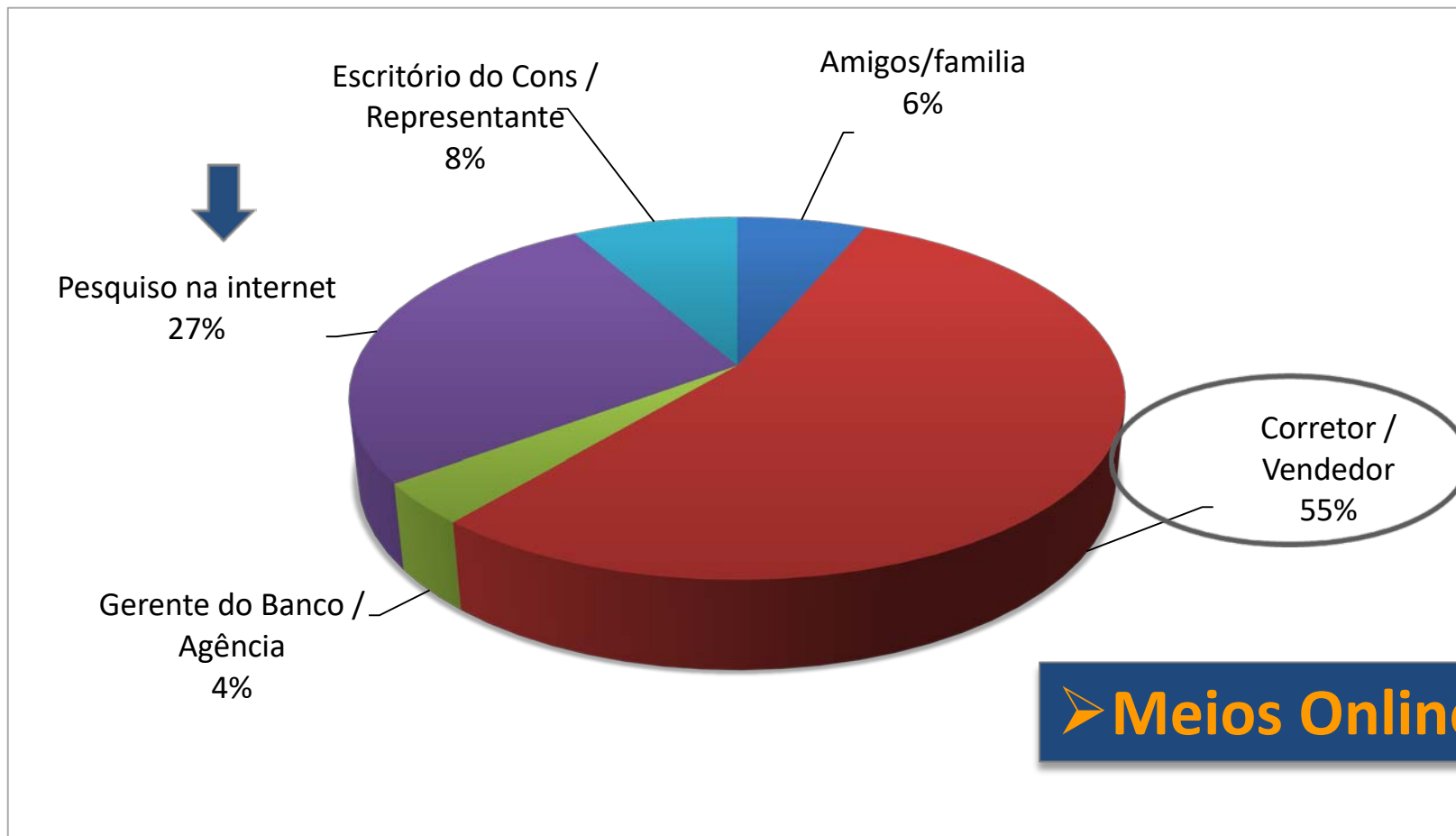
PROCESSO DE COMPRA



Antes da compra, onde procuraram informações?



Onde tiraram dúvidas sobre o produto?

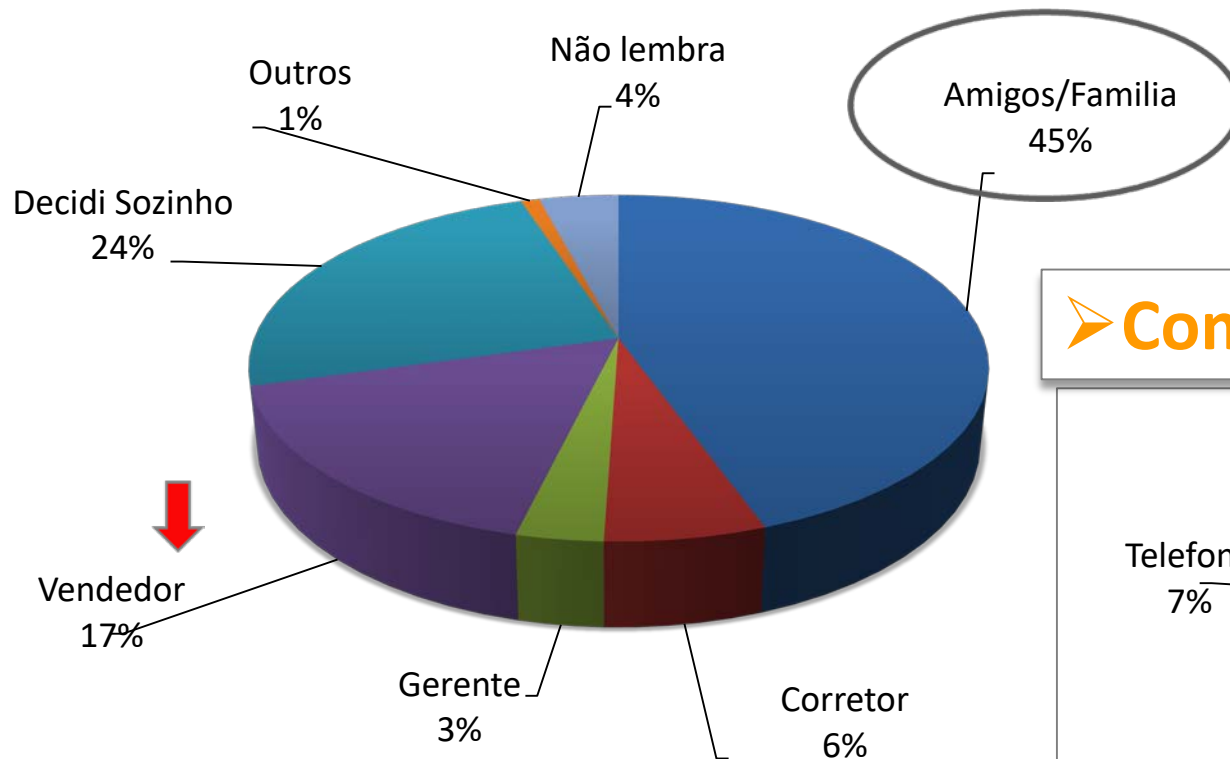


Qual o significado da palavra Consórcio

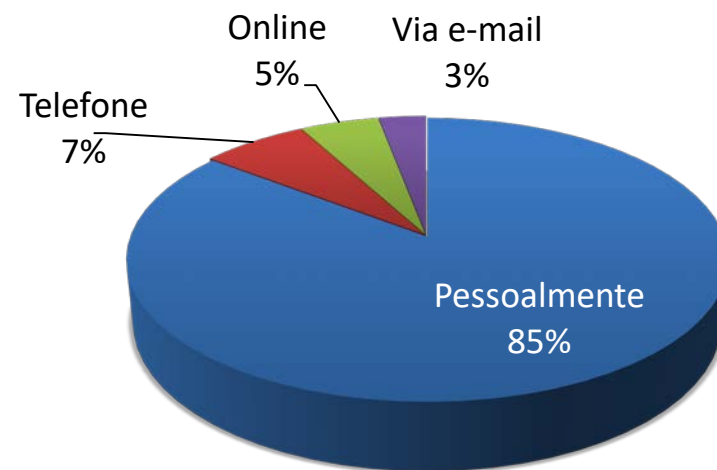
Cliente Atual



Quem influenciou você na decisão final?

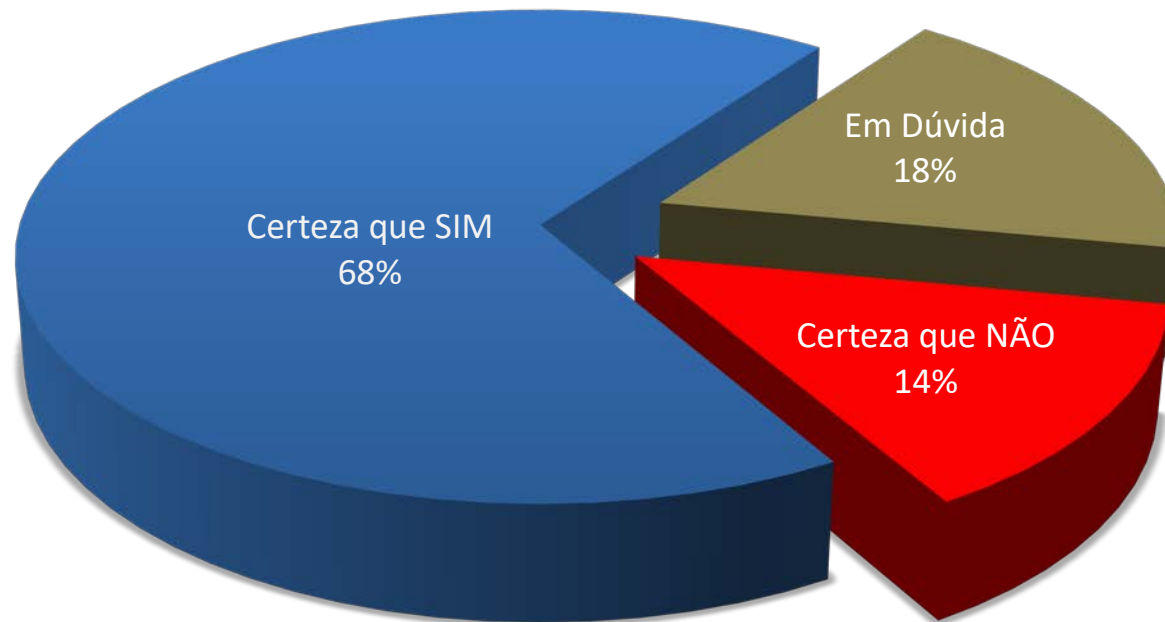


➤ Como fechou negócio?



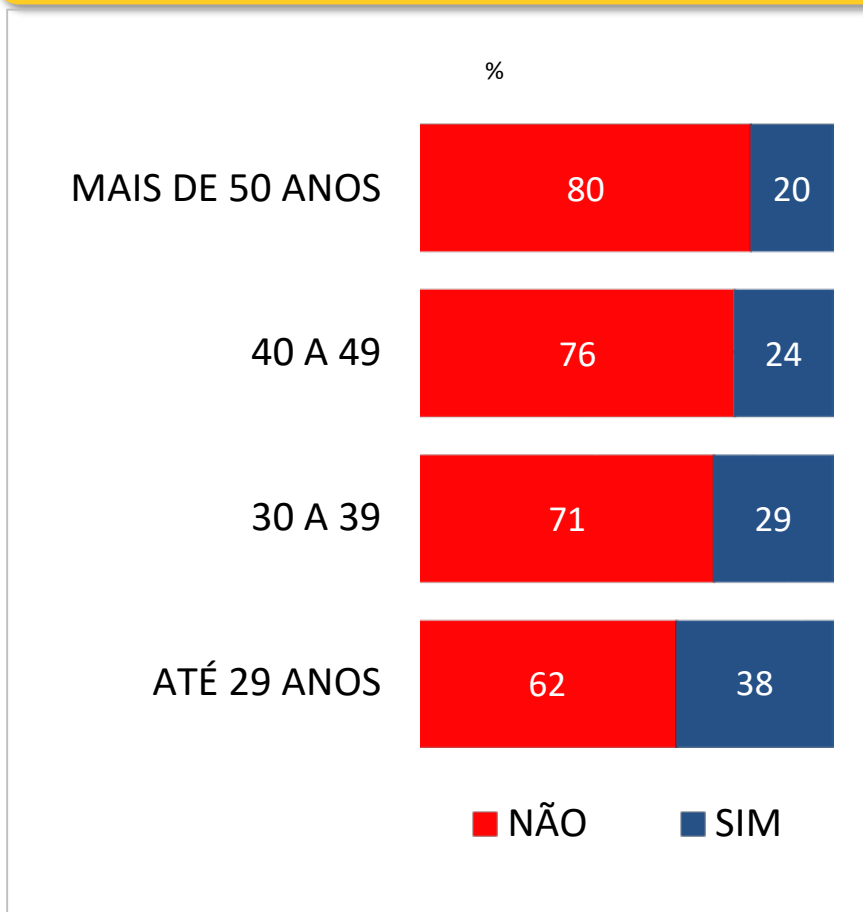
Percepção pós compra é de um bom negócio

- Fez um bom negócio?

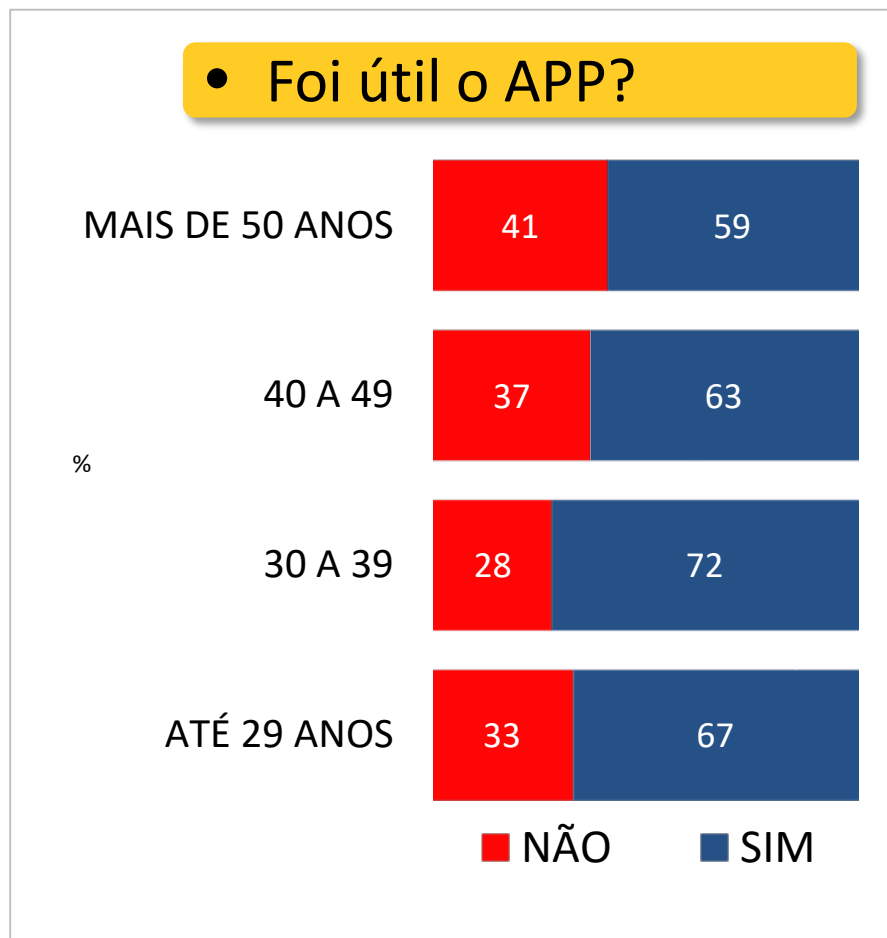


A compra pela internet ainda assusta

Você compraria uma cota de consórcio pela internet?



APP - Mais procurado pelos jovens



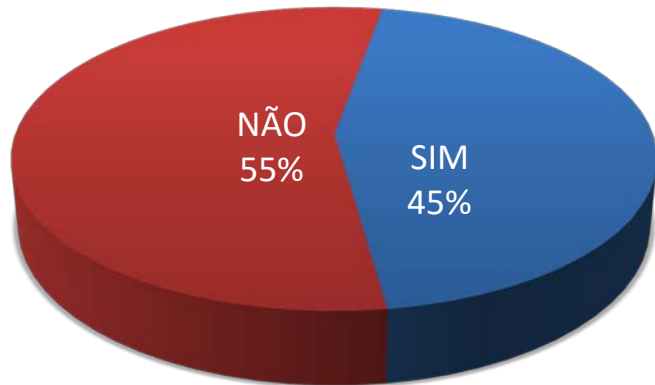
PÓS VENDA



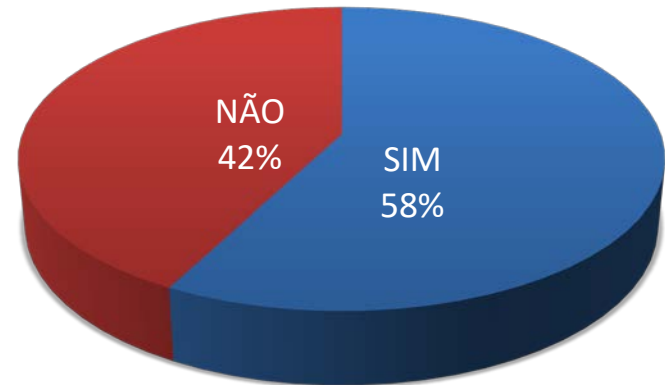
Aumenta o contato do cliente com a empresa

FEZ CONTATO COM SEU CONSÓRCIO DEPOIS DA COMPRA?

• 2017



• 2018



Como os clientes avaliam e aderem ao consórcio

GRUPOS DE RELEVÂNCIA

Ordem de Relevância dos Atributos

NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL
MÉDIA 8,11

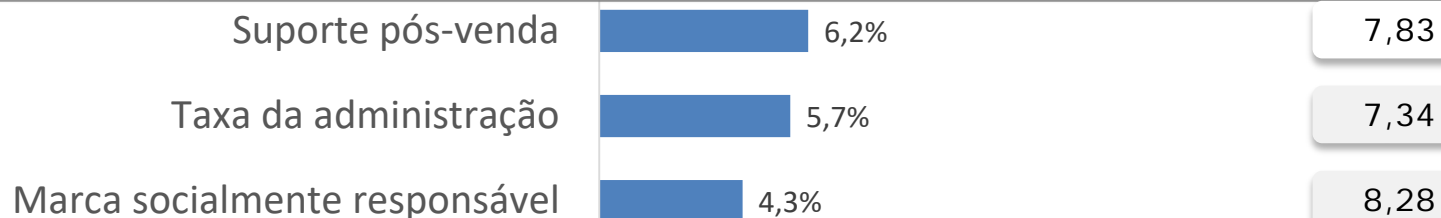
1º



2º

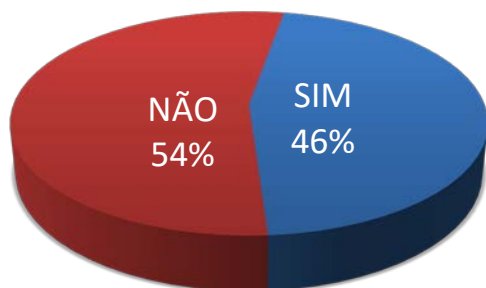


3º

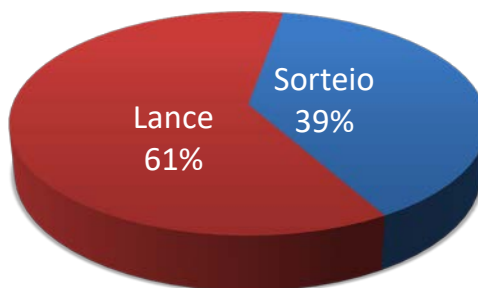


O momento da retirada do bem está melhorando...

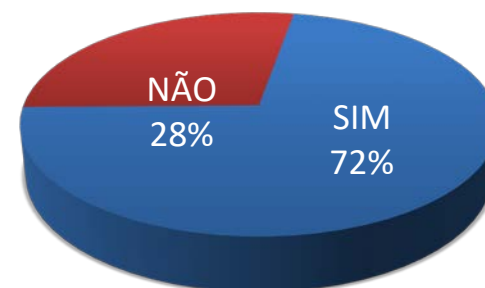
Foi contemplado?



Qual tipo?

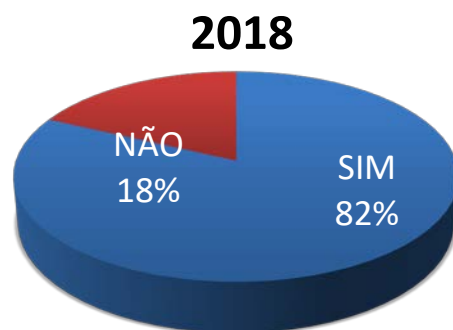


Retirou o bem?

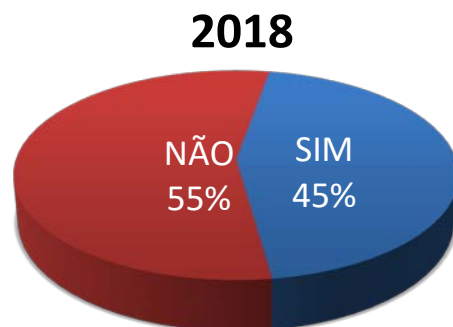


Recomendação é positiva

Você recomendaria sua atual marca de consórcio para um amigo?



Você avalia a possibilidade de recomprar um novo plano no futuro?



CONCLUSÕES

- A boa notícia é que os jovens estão se aproximando mais do produto (veremos mais sobre isso na parte com os potenciais).
- A decisão de compra continua sendo um tema familiar, discute-se com parentes e amigos a respeito, portanto, a comunicação e o planejamento sempre consideram esse aspecto.
- 27% dos quitados demonstram potencial para recompra, ou seja, além do potencial externo, existe um claro potencial dentro do Sistema.
- O nível de satisfação geral manteve-se em torno de 8. Uma nota boa em relação a outros mercados.
- A tecnologia invade cada vez mais a vida das pessoas, entretanto o produto consórcio tem mais aderência a APPs ou mesmo compra via internet, pelo público jovem.



CLIENTES POTENCIAIS



PERFIL DA AMOSTRA



Distribuição da Amostra Potenciais

- **1.000 entrevistas**
- **Margem de Erro 3,02%**
- **Índice de Confiança 95%**
- **50% homens**
- **50% mulheres**
- **18 a 50- anos**
- **Não clientes do Sistema**

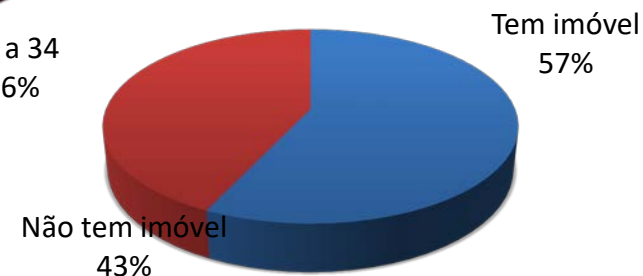
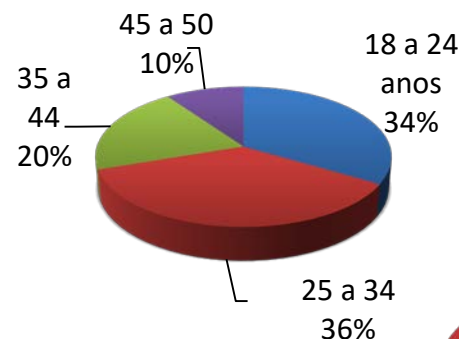
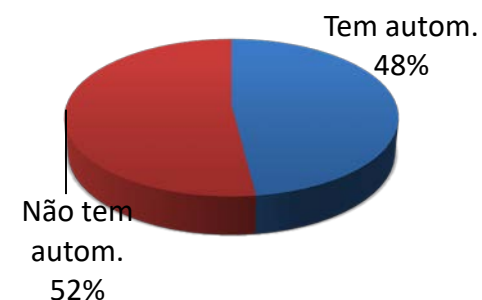
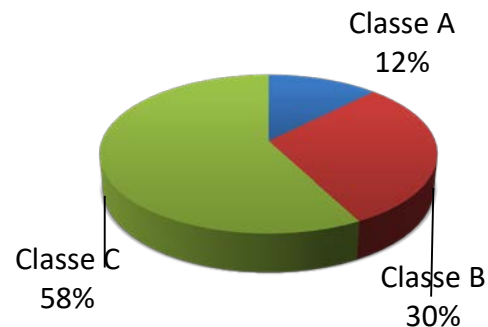
Definição IBGE:

Classe A = + de 20 SM

Classe B = 10 e 20 SM

Classe C = 4 e 10 SM

Classe D = 2 e 4 SM

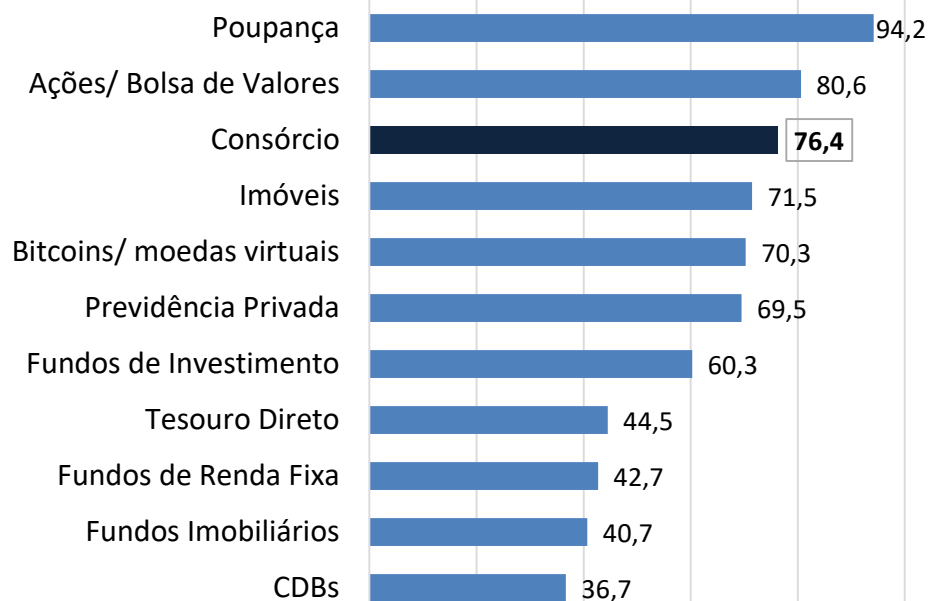


POSIÇÃO DO CONSÓRCIO

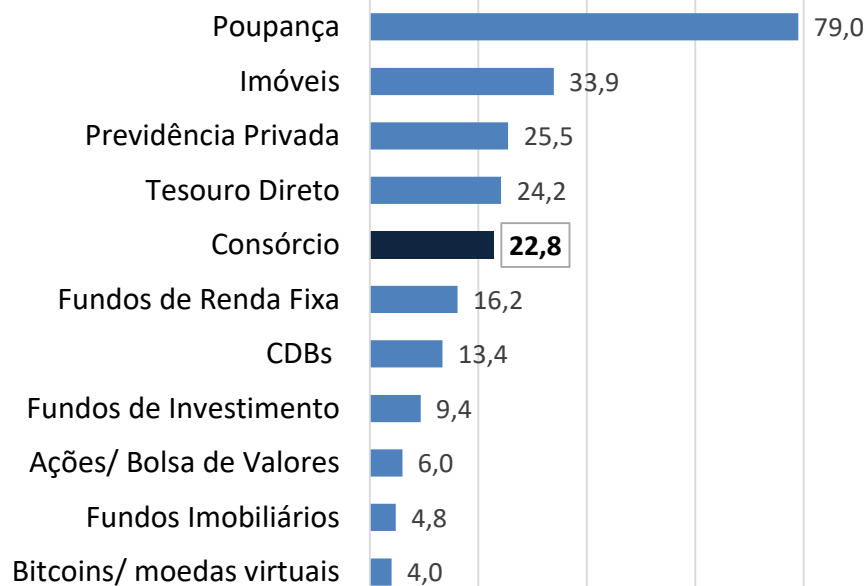


A posição do consórcio entre os investimentos

Investimentos Conhecidos (Resposta Múltipla)



Investimentos Mais Seguros (Resposta Múltipla)

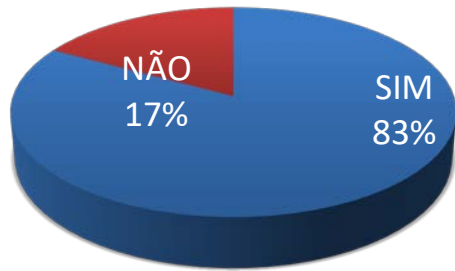


Consórcio é um produto com boa visibilidade e com percepção positiva de segurança!

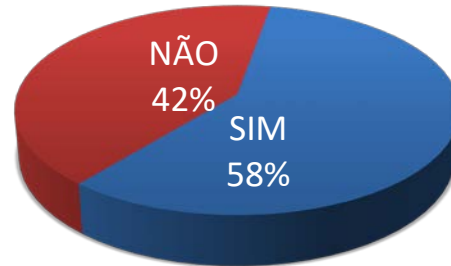


Consórcio gera confiança

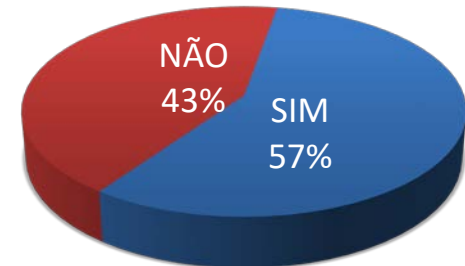
Investir é pensar no futuro?



Consórcio é para quem pensa no futuro?



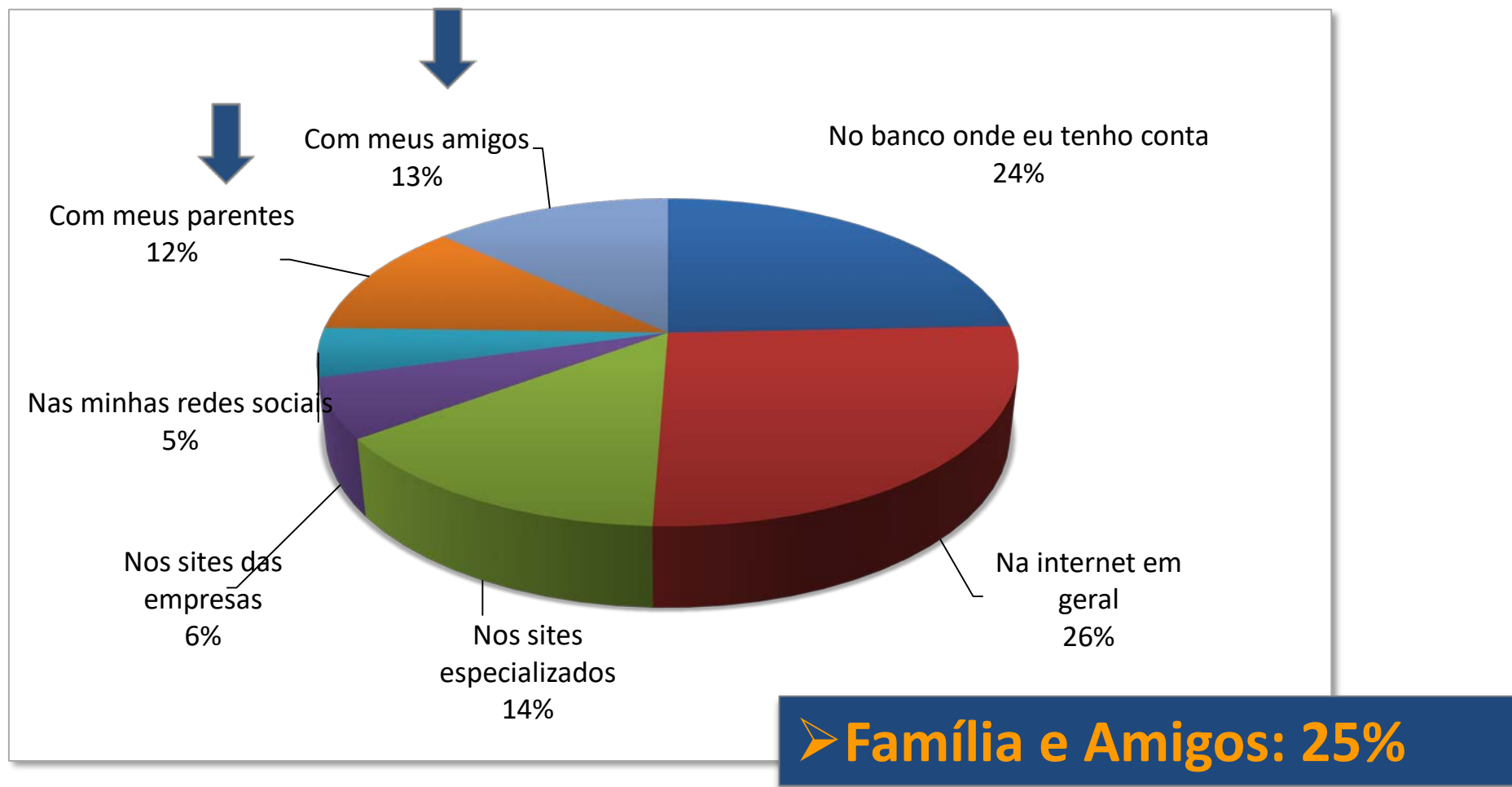
Consórcio é um bom investimento?



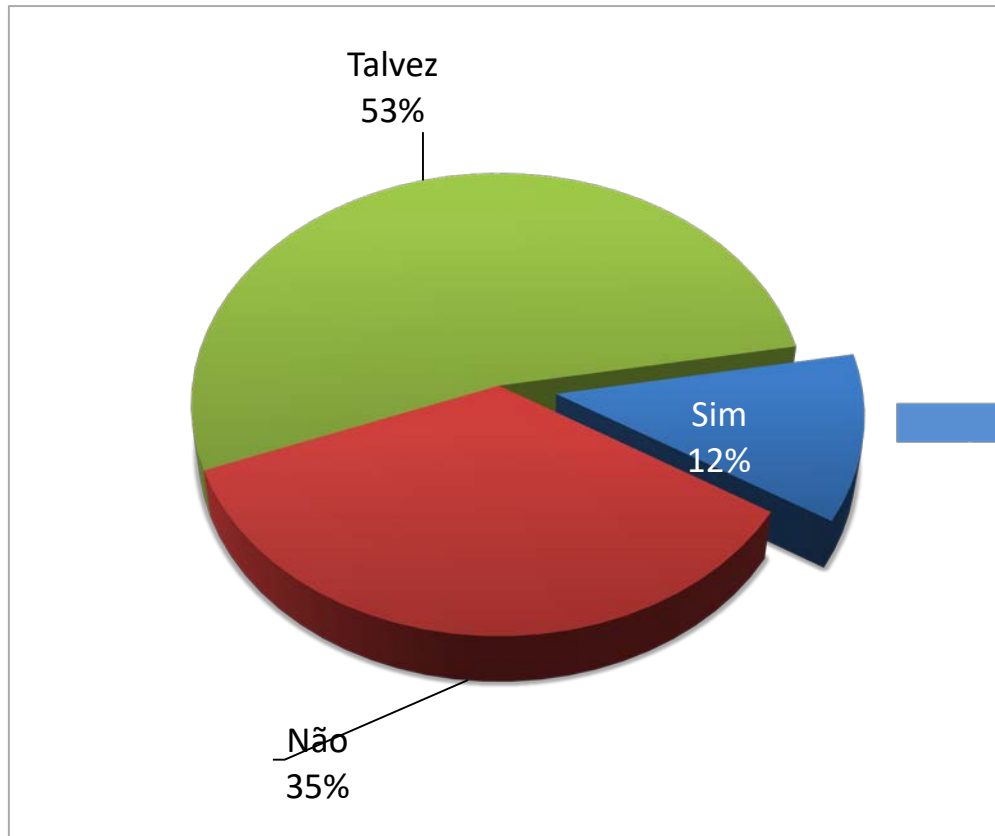
DECISÃO DE INVESTIR



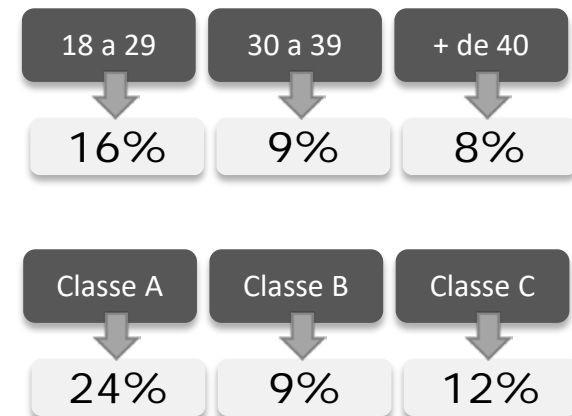
Onde irão buscar informações sobre consórcio?



As variações nos potenciais de compra

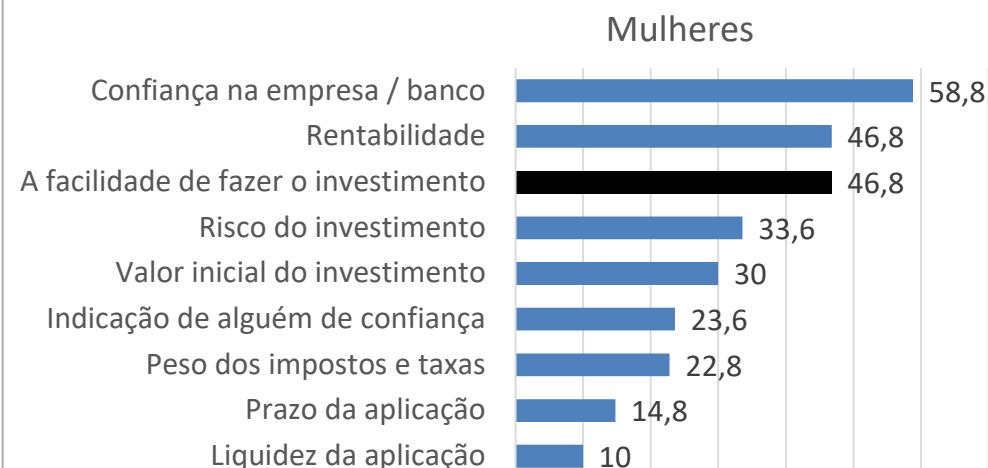
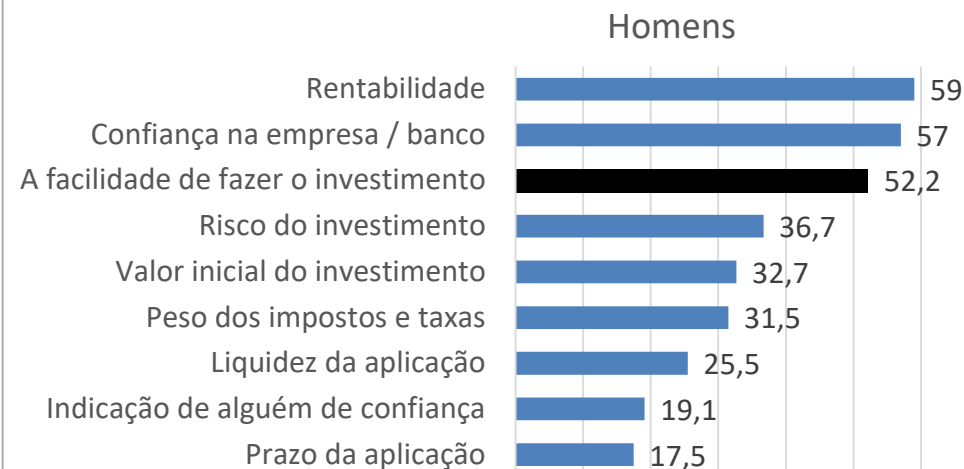
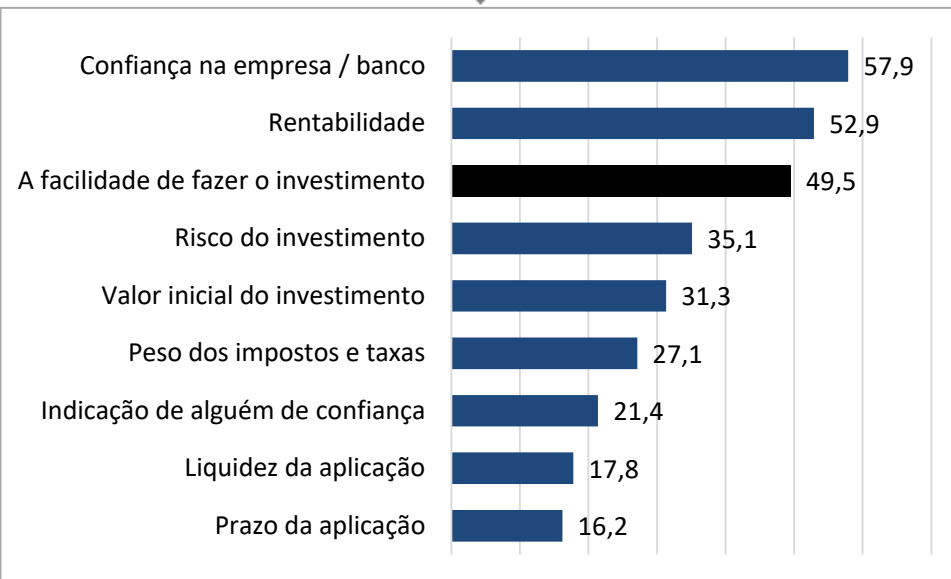


Os jovens e a classe A são os segmentos com maior intenção de compra!



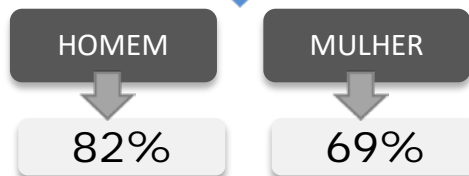
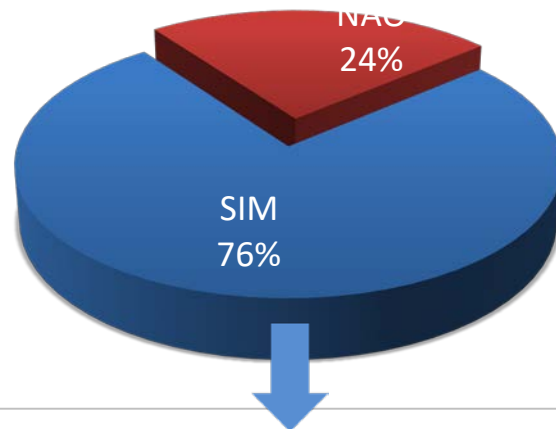
Ser simples é um atributo buscado pelo público

O que você leva em consideração no momento de decidir por um investimento?
(resposta múltipla)



APPs estão presentes, mas não para investimentos

Já baixou APP de alguma instituição financeira?



CONCLUSÕES

- Ponto muito positivo, espontaneamente o consórcio aparece como um produto confiável. E os entrevistados valorizam algo que é muito próximo do produto consórcio no momento de investir: a facilidade para investir.
- Existe potencial latente;
- Mesmo entre os jovens, o consórcio é percebido como um produto a ser investido, dependendo do tipo de informação que tenham disponíveis.
- Fato relevante, as mulheres pensam e agem diferente dos homens.
- Assim como aqueles que já possuem o consórcio, o público jovem está mais perto do produto via tecnologia. Também o relacionamento se inclui nessa forma.



Pesquisamos mercados,
ampliamos negócios!



quorumbrasil.com

claudio@quorumbrasil.com

55 11 2844 42 04

Av. Paulista, 2064 – 14º andar - São Paulo - SP

