

Mais do que uma definição de qualidade

Pense num tomate de alta qualidade. É vermelha ou verde ou meio a meio? Pequeno ou grande? De qual variedade?

Não há uma resposta definitiva. Diferentes consumidores têm diferentes definições de qualidade.

Quando o **consumidor** faz uma escolha de comprar um produto, o faz **de acordo com o seu desejo** e o seu conceito de qualidade.

Por que é importante?

SE compreender o que os consumidores querem e exigem...



ENTÃO, poderá **produzir o que eles querem e exigem**: a cor, o tamanho, variedade e quantidade, no lugar e no tempo certo. Venderá o seu produto **facilmente**, mais **rápido** e ao **melhor preço**.



Millennium Challenge Account
Cabo Verde



Ministério do Ambiente, do
Desenvolvimento Rural e dos
Recursos Marinhos



Agland Investment Services, Inc.

EQUIPA TÉCNICA

Coordenação:

Lizanne E. Wheeler

Coordenação Pedagógica:

Chase DuBois

Colaboração Técnica: Arcilia Santos, Jonny Myers, Chase DuBois, Lizanne E. Wheeler

Conheça o seu Consumidor



Consumidores comendo o seu produto. Estão a gostar? Comprarão mais?

UM NUMA SÉRIE DE 5

Mercado

www.mca.cv/pt/formacao/documentos-formacao/

Quem são os seus consumidores?

O **consumidor** é alguém que compra o seu produto. Se consumirem o seu produto, são chamados **consumidores finais**.

Agricultores normalmente não conhecem os consumidores finais. Agricultores vendem o seu produto aos intermediários, que revendem ao consumidor final e a outros intermediários.

Se não conhecer o seu consumidor, será difícil compreender e produzir o que querem e exigem.

Descubra e **aprenda acerca de todos os seus consumidores**, compreenda o que querem e exigem. Contacte:

- intermediários
- estabelecimentos comerciais (lojas, restaurantes, hotéis, etc.)
- instituições (escolas, hospitais, prisões, etc.)
- consumidor final (pessoas que comem os seus produtos)

Discuta o que tem a oferecer com pessoas com poder de decisão em compram os seus produtos.

Construa uma relação

Construa uma relação com cada consumidor que encontrar. Aprenda acerca das suas exigências. Se não for o consumidor final aprenda acerca das exigências das pessoas da qual compram o produto.

O seu objectivo é fornecer produtos de qualidade que querem e exigem, para que possam **aumentar o seu negócio e comprar mais de si**. Como?

1. **Entrevista inicial.** Faça perguntas. Tenha tempo para compreender o seu negocio e o que os clientes desejam.
2. **Fique em contacto.** Comunique regularmente e compreenda o que vai bem e como poderá melhorar os seus serviços.

Definição de qualidade

Ao analisar qualidade com cada novo consumidor, procure por características comuns. Quais as características mais importantes para os consumidores:

- tamanho?
- vida útil?
- valor
- forma?
- sabor?
- nutricional?
- cor?
- firmeza?

O que mais o consumidor exige?

Os consumidores exigem mais do que apenas qualidade. Precisa entender:

- que quantidade querem
- quantas vezes compram
- que tipo de embalagem e apresentação esperam

Tente questões variadas para recolher essas informações. Por exemplo poderá perguntar aos seus consumidores:

- O que é mais importante, a cor ou o tamanho do tomate?
- Pagará mais por um produto bem embalado?
- Tem o hábito de reclamar acerca de bananas danificadas?

Mudará o seu processo quando compreender o que os consumidores querem e exigem. Depois **verifique os seus resultados**. Pergunte aos consumidores se a venda aumentou e se diminui as perdas. Faça ajustes se necessário.

Irá ganhar a **lealdade** dos consumidores existentes, e com a sua boa **reputação** conseguirá encontrar novos consumidores.