

RESUMO SIMPLES - CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

FATORES QUE INFLUENCIAM A LEALDADE À MARCA NO SETOR DE BELEZA E COSMÉTICOS

Diogo Belei (diogo.belei@agroduko.net)

Maria Luiza De Campos Fontaneti (luizamariacamposfonta@gmail.com)

Luiz Cláudio Da Silva Pinto (luizclaudio_adm@outlook.com)

Carlos Alberto Dias (carlos.alberto@ead.eduvaleavare.com.br)

A lealdade é uma das maneiras de ganho de mercado, de forma a ser um anseio de

todas as marcas e com a chegada da influência digital e aparecimento de novos produtos

dentro da internet, essa lealdade torna-se cada vez mais competitiva, principalmente no

setor de beleza e cosméticos. Dessa forma, as marcas buscam por fatores que tragam essa

fidelização do cliente. Nesse viés, por meios de revisão bibliográfica de artigos científicos e

literaturas, buscou-se identificar e explicar sobre os principais fatores que influenciam a

lealdade do cliente à marca no setor de beleza e cosméticos. Nesse sentido, a satisfação do

cliente, é um dos fatores que mais promove a fidelização, ou seja, em ambientes

confortáveis, bem planejados, onde o cliente é bem tratado, havendo a confiança no

profissional estético e na qualidade percebida dos produtos utilizados, o nível de fidelização

feminina à marca pode chegar à 84,4%. Outrossim, a referência familiar e digital também

agrupa uma grande parte da fidelização desse setor, de forma que a instituição familiar ao

longo do tempo transmite os valores e hábitos de consumo que moldam essas escolhas de

compra, e o meio digital, por meio de blogueiras, redes sociais e idealização de vida,

levando o consumidor a buscar por esses produtos. Portanto, a lealdade à marca no setor

de beleza e cosméticos é um fenômeno multifacetado, influenciado por uma combinação

complexa de fatores relacionados à qualidade percebida, satisfação do cliente,

reconhecimento da marca, características pessoais do consumidor e seu ambiente social e

cultural.

Palavras-chave: comportamento do consumidor; satisfação do cliente; setor de beleza e cosméticos; fidelização; lealdade à marca.