

SUBMISSÃO / RESUMO-EDITAIS (PROPEGI/PROEC/PROGRAD) -
TRABALHOS LOCAIS - PESQUISA

**“EXPERIÊNCIA DO CLIENTE: COMO A FORMA DO LAYOUT INFLUENCIA A
COMPRA”**

Davi Salgueiro Gomes (davi.salgueiro@upe.br)

Luanda Regina Reis Lima (luanda.lima@upe.br)

Ang,Lica Porto Calvacanti De Souza (angelica.porto@upe.br)

Ana CecjLia De Barros Gomes (ana.barros@upe.br)

O atacarejo é um formato de comércio que une as características do atacado e do varejo, oferecendo preços

acessíveis tanto para consumidores finais quanto para pequenos comerciantes.

A pesquisa foi realizada em

um atacarejo localizado na entrada da cidade de Ribeirão-PE, visando compreender como o layout da loja

influencia a experiência do cliente. Para isso, foram feitas cinco perguntas centrais. A primeira analisou a

largura dos corredores, mostrando que os corredores amplos favorecem a circulação, dão mais conforto e

aumentam o tempo de permanência, enquanto corredores estreitos dificultam a locomoção e aceleram a

compra. A segunda questão abordou a categorização dos produtos, que quando bem organizada e

sinalizada facilita a busca, agiliza a decisão de compra e melhora a satisfação do consumidor. A terceira

tratou da visibilidade das promoções, evidenciando que quando bem destacadas em pontos estratégicos,

como pontas de gôndola e ilhas, estimulam compras por impulso e ampliam o volume de vendas. A quarta

questão destacou elementos do layout que geram fidelização, como sinalização clara, iluminação adequada,

organização das prateleiras e caixas bem distribuídos, fatores que tornam a experiência prática e agradável.

Por fim, a quinta mostrou que o layout pode ser um diferencial competitivo, já que além do preço, a

organização e o conforto do ambiente são decisivos para a preferência do cliente. Assim, conclui-se que o

layout de um atacarejo é mais do que estética: é uma estratégia que garante satisfação, fidelização e

vantagem diante da concorrência.

Palavras-chave: layout; atacarejo; cliente.