

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



Atención al cliente y comportamiento de compra del consumidor empresa JJ
Mobile Perú S.A.C - Huaraz

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

JARA FLORES ESTHER DIANA

HUARAZ

2016

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito describir cómo la atención al cliente influye en el comportamiento de compra del consumidor de la empresa "JJ MOBILE PERÚ S.A.C." - Huaraz. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y respondió a una investigación no experimental, transaccional descriptiva, se realizó con una población de 30 clientes, los cuales fueron evaluados por medio de un cuestionario. En un 90% la atención eficiente, la información necesaria de un producto (marca, precio, beneficios y atributos), al cliente lo llevaría a la compra y repetición de compra de un producto. En un 83,3% mostrar a los clientes una actitud servicial en el momento de atenderlos influiría en su decisión de compra. En un 86,7% al cliente una buena atención lo llevaría a la decisión de compra de un producto. En un 93,3% el cliente haría una compra habitual si la empresa realizara promociones como ofertas, sorteos, descuento, regalos y 2x1. En un 93,3% una buena atención y un buen trato al cliente influye más que el precio, para la compra de un producto.