



## O que é jornada de compra

A Jornada de Compra é o processo que seu cliente percorre do momento em que ele faz sua primeira busca por determinado produto ou serviço até o ato final da compra.

Aqui na Acesso Livre, utilizamos a Jornada de Compra como parte dos estudos das personas de nossos clientes, sobretudo para o desenvolvimento de estratégias de Marketing de Conteúdo e Inbound Marketing.

Entender como funciona o comportamento do seu cliente em cada etapa da jornada de compra é fundamental para que seu time de Marketing crie estratégias que atraiam novos clientes, despertem seu interesse, motivem o desejo e estimulem sua tomada de decisão para a compra.

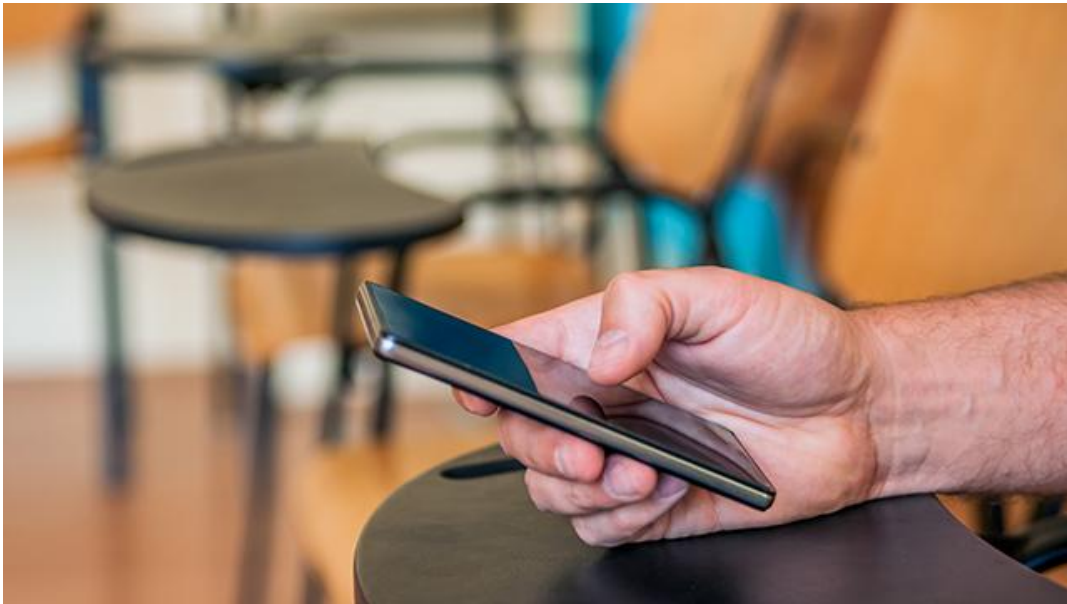
## Como funciona a jornada de compra

Na sociedade pós-digital, a jornada de compra geralmente tem início em duas situações, nos mecanismos de busca ou nas redes sociais.

**Mecanismos de busca** - Pense como um cliente, como quem procura um serviço na internet. Se você está interessado em galgar novas posições em sua carreira, começa a busca com uma pergunta como esta no Google: “Como subir na carreira?”.

A partir daí, você percorre um caminho para resultados que te levam a conteúdos gerais sobre o assunto até encontrar uma página que te direciona para artigos de um coach profissional. A partir do momento em que este conteúdo chamou sua atenção, você passa a demonstrar mais

interesse no que o profissional tem a dizer, você percebe que este material já ajudou a outras pessoas e também quer experimentar este resultado.



É aí que surge o desejo não de contratar o profissional, mas de obter o mesmo resultado que outras pessoas já tiveram. O último estágio da jornada de compra é realizar uma ação, que pode ser participar de uma avaliação ou consulta individual ou avaliação gratuita. A venda acontece aí.

**Jornada de compra a partir das redes sociais** – Funciona quase da mesma maneira, com a diferença de que, em vez de ter procurado no Google, você viu o conteúdo que te chamou atenção no Facebook ou foi marcado por um amigo que sabe de seu interesse no Instagram ou LinkedIn. A partir daí, a jornada segue o mesmo mecanismo.

O tempo de maturação do cliente em relação à jornada de compra varia de serviço para serviço, de produto para produto. O processo de decisão de quem compra um veículo novo ou se matricula em um curso de pós-graduação é bem diferente do de quem deseja um novo smartphone.

## Funil de vendas

A jornada de compra é representada como um funil de vendas, porque o número de pessoas que entra é estatisticamente maior do que o que efetivamente compra um produto ou contrata um serviço.

É possível que um cliente vá direto do topo do funil para o estágio final, assim como é possível que ele entre neste funil de vendas e nunca chegue a comprar. Mas, o processo natural é consiste em passar por esta jornada.

Agora que você já compreendeu como funciona a jornada de compra, que tal aplicar esse conceito em sua empresa?