Comportamiento de Compra

Nombre: _____

Fecha: _____

Puntaje: _____

1.

¿Qué significa segmentar clientes por comportamiento de compra?

1. Agruparlos según su edad y género.
2. Agruparlos según cómo, cuándo y con qué frecuencia compran.
3. Agruparlos según el lugar donde viven.

Respuesta correcta:
B.

Agruparlos según cómo, cuándo y con qué frecuencia compran.

2.

Pedro siempre compra la misma marca de zapatillas. ¿Qué tipo de cliente es según su comportamiento?

1. Cliente leal
2. Cliente ocasional
3. Cliente de descuento

Respuesta correcta:
A.

Cliente leal

3.

Los clientes que solo compran un producto cuando está en oferta se llaman clientes de ____.

Respuesta: _____

Respuesta correcta:

descuento

4.

¿Cuál de estos NO es un criterio para segmentar clientes por comportamiento?

1. Frecuencia de compra
2. Lealtad de marca
3. Lugar de residencia
4. Ocasión de compra

Respuesta correcta:
C.

Lugar de residencia

5.

María va al supermercado y compra pan todos los lunes. ¿Qué variable conductual describe mejor esta situación?

1. Frecuencia de compra
2. Gasto promedio
3. Lealtad de marca

Respuesta correcta:
A.

Frecuencia de compra

6.

La ____ de marca es el grado de preferencia que un cliente tiene hacia una marca en particular.

Respuesta: _____

Respuesta correcta:

lealtad

7.

Un cliente que compra cereal una vez al año y sin preferencia de marca es un ejemplo de:

1. Cliente leal
2. Cliente ocasional
3. Cliente nuevo

Respuesta correcta:
B.

Cliente ocasional

8.

¿Qué grupo de clientes suele comprar más cuando hay promociones del tipo '2x1'?

1. Clientes leales
2. Clientes de descuento
3. Clientes nuevos

Respuesta correcta:
B.

Clientes de descuento

9.

Cuando una persona compra un producto por primera vez para probarlo, se dice que es un cliente de _____.

Respuesta: _____

Respuesta correcta:

prueba

10.

¿Cuál de los siguientes ejemplos refleja una alta lealtad de marca?

1. Carlos cambia de marca de detergente cada mes porque busca el más barato.
2. Ana siempre compra el mismo shampoo aunque cueste más caro.
3. Luis solo compra cuando hay descuentos y elige cualquier marca.

Respuesta correcta:
B.

Ana siempre compra el mismo shampoo aunque cueste más caro.

11.

La 'ocasión de compra' como variable conductual se refiere a:

1. Dónde compra el cliente.
2. Cuándo o por qué motivo compra (cumpleaños, fiestas, etc.).
3. Con qué frecuencia compra.

Respuesta correcta:
B.

Cuándo o por qué motivo compra (cumpleaños, fiestas, etc.).

12.

Un niño que siempre pide la misma marca de galletas para su lonchera es un ejemplo de:

1. Segmentación por edad
2. Comportamiento de lealtad
3. Compra por impulso

Respuesta correcta:
B.

Comportamiento de lealtad

13.

En segmentación conductual, la variable que mide cada cuánto tiempo compra un producto se llama ____ de compra.

Respuesta: _____

Respuesta correcta:

frecuencia

14.

¿Qué tipo de cliente compra con regularidad pero también cambia de marca si hay una oferta muy buena?

1. Cliente leal puro
2. Cliente ocasional
3. Cliente leal con sensibilidad al precio

Respuesta correcta:
C.

Cliente leal con sensibilidad al precio

15.

Un supermercado quiere identificar clientes que solo compran en Navidad. ¿Cuál variable conductual es más relevante?

1. Frecuencia de compra
2. Ocasión de compra
3. Lealtad de marca

Respuesta correcta:
B.

Ocasión de compra

16.

Los clientes que compran productos de lujo con alta frecuencia y son fieles a una marca se llaman clientes _____.

Respuesta: _____

Respuesta correcta:

premium

17.

¿Cuál es la principal ventaja de segmentar por comportamiento en lugar de por demografía?

1. Es más fácil de medir.
2. Permite predecir compras futuras y personalizar ofertas.
3. Requiere menos datos.

Respuesta correcta:
B.

Permite predecir compras futuras y personalizar ofertas.

18.

Una tienda de videojuegos observa que algunos clientes compran solo cuando sale un nuevo título. ¿Cómo clasificarías su comportamiento?

1. Compradores frecuentes por ocasión
2. Clientes leales de la marca de la consola
3. Clientes de descuento

Respuesta correcta:
A.

Compradores frecuentes por ocasión

19.

¿Qué variable conductual se relaciona más con el valor total que gasta un cliente en un período?

1. Frecuencia de compra
2. Gasto promedio por compra
3. Lealtad de marca

Respuesta correcta:
B.

Gasto promedio por compra

20.

Si una empresa decide enviar cupones solo a clientes que no han comprado en más de 3 meses, ¿qué segmento conductual está apuntando?

1. Clientes leales
2. Clientes inactivos
3. Clientes nuevos

Respuesta correcta:
B.

Clientes inactivos

Respuestas

1. **B.**

   Agruparlos según cómo, cuándo y con qué frecuencia compran.

2. **A.**

   Cliente leal

3. descuento

4. **C.**

   Lugar de residencia

5. **A.**

   Frecuencia de compra

6. lealtad

7. **B.**

   Cliente ocasional

8. **B.**

   Clientes de descuento

9. prueba

10. **B.**

    Ana siempre compra el mismo shampoo aunque cueste más caro.

11. **B.**

    Cuándo o por qué motivo compra (cumpleaños, fiestas, etc.).

12. **B.**

    Comportamiento de lealtad

13. frecuencia

14. **C.**

    Cliente leal con sensibilidad al precio

15. **B.**

Ocasión de compra

16. premium
17. **B.**

    Permite predecir compras futuras y personalizar ofertas.
18. **A.**

    Compradores frecuentes por ocasión
19. **B.**

    Gasto promedio por compra
20. **B.**

    Clientes inactivos