



Guia Prático

da Escolha do Consumidor

2022

Este Guia serve para quê?

Consideramos que enquanto consumidor, o consumidor deve ter acesso aos aspetos mais relevantes na avaliação das marcas e à sua classificação e por isso elaborámos este guia prático da escolha do consumidor. **Queremos que este guia prático seja uma ajuda na hora de escolher as marcas** com quem quer trabalhar, conhecendo o que deve questionar e quais as marcas que melhor classificação obtiveram de consumidores como tu.

E porque razão devo confiar na Escolha do Consumidor?

1. A Escolha do Consumidor é o sistema de avaliação de marcas nº1 em Portugal e em quem o consumidor português mais confia, com 84% de

notoriedade e aquele que é considerado o mais isento, transparente e credível;

2. A Escolha do Consumidor é ATUAL: identifica anualmente os aspetos mais importantes para o consumidor, quando escolhe uma marca, recorrendo à recolha de informação, dos consumidores. Sabemos assim os aspetos que mais importam para si;

3. A Escolha do Consumidor é REAL: sabendo que há aspetos que são mais importantes que outros, identifica a importância real de cada um e leva em conta esse peso na avaliação final. Quem faz essa classificação é um painel de consumidores (cerca de 2.000);

4. A Escolha do Consumidor é ISENTA e ÍNTEGRA: avalia em cada categoria, todas as principais marcas, com recurso a técnicas que obrigam à experimentação efetiva das marcas pelos consumidores (provas cegas de produtos alimentares sem conhecimento da marca, visitas de cliente mistério, testes de serviços online ou por via telefónica, testes no lar dos consumidores, entre muitos outros...). Após estes testes, os

consumidores elegem a melhor marca em cada categoria. Todas as marcas são avaliadas;

5. A Escolha do Consumidor é mesmo do Consumidor: a avaliação não é feita com base em algo que alguém definiu por ele. É o consumidor que avalia todas as marcas e não apenas uma que se inscreve num concurso, de acordo com o que lhe é importante...

A Escolha do Consumidor é o mais reconhecido* e completo processo de avaliação de Marcas, empregando metodologias que envolvem diretamente os consumidores em todas as fases.

* é conhecida de 84% dos consumidores portugueses (estudo More Results. Jan.2021)

**O
que
é
um
consumidor?
E um produto?**



Um indivíduo que compra produtos e serviços no mercado para seu próprio consumo pessoal é designado de CONSUMIDOR.

Para entender o processo completo de tomada de decisão do consumidor, vamos primeiro analisar o seguinte exemplo:

“A Joana foi a uma loja comprar um aspirador para si. O funcionário da loja mostrou-lhe todos os modelos mais recentes e depois de ponderar as opções, a Joana seleccionou o modelo e marca que mais achou adequado para si.”

No exemplo acima a Joana é o “consumidor” e o aspirador é o “produto”.

Porque acha que a Joana foi à loja comprar um aspirador novo?

Foi na verdade a necessidade da Joana comprar um aspirador que a levou à loja. A necessidade de comprar um novo aspirador pode ter-se devido a qualquer uma das seguintes razões:

O aspirador anterior estava a dar-lhe problemas?

O aspirador anterior não tinha a mesma capacidade?

Não tinha aspirador?

Ela quis comprar o aspirador para oferecer a alguém?

O funcionário da loja mostrou-lhe as opções disponíveis e explicou-lhe as características e especificações de cada modelo. A isso chamamos

informação. A Joana antes de comprar o aspirador consultou outras opções também, ou seja, fez a sua pesquisa. As informações podem vir de várias outras fontes: jornais, sites, revistas, anúncios diversos. Após isto a Joana avaliou as alternativas no mercado e decidiu o que comprar, estando consciente que o produto que acabara de comprar irá estar sob avaliação durante algum tempo, pois a Joana quer ter a certeza se ele corresponde às expectativas criadas. Isto explica de forma simples o processo de decisão de compra do consumidor. Um consumidor passa por várias etapas antes de comprar um produto ou serviço.

Como processamos a informação para fazer as melhores escolhas? É disto que se trata a Escolha do Consumidor.

NECESSIDADE



**RECOLHA DE
INFORMAÇÕES /
PESQUISA**



**AVALIAÇÃO DE
ALTERNATIVAS**



**COMPRA DE PRODUTO /
SERVIÇO**



AVALIAÇÃO PÓS-VENDA

Fique a par das etapas no processo de decisão de escolha do consumidor. Saiba identificar as suas fontes de informação para uma decisão mais consistente.

Passo 1

A necessidade é o fator mais importante que leva à compra de produtos e serviços. A necessidade é sem dúvida o catalisador que desencadeia a decisão de compra. Uma pessoa que compra uma garrafa de água identifica como sua necessidade a sede. Nestes casos há etapas que geralmente estão ausentes da decisão como o são a procura de informação e a avaliação de alternativas. Estes dois passos são importantes quando um indivíduo

compra produtos ou serviços caros como computadores, automóveis, telemóveis, entre outros.

Passo 2

Quando alguém reconhece a sua necessidade em relação a determinado produto / serviço, tenta reunir tanta informação quanto puder. Um consumidor pode adquirir informações através de qualquer uma das seguintes fontes: • Fontes pessoais – Discutindo as suas necessidades com os amigos, familiares, colegas de trabalho e outros conhecidos; • Fontes comerciais – Consultando publicidade, vendedores, embalagens de um determinado produto, lojas, prateleiras dos supermercados, sites, entre muito outros; • Fontes públicas – Jornais, rádio, revistas; • Fontes experienciais – Através da própria experiência do indivíduo, por manipulação prévia de um determinado produto (se já usou um produto ou uma marca e já está satisfeito o mais fácil é optar pelo mesmo, pois dá-lhe garantias). Em alternativa o Guia Prático da Escolha do Consumidor, dá-lhe acesso à experiência de milhares de consumidores que avaliaram marcas e identificaram as melhores em cada categoria.

Passo 3

O próximo passo é avaliar as várias alternativas disponíveis no mercado. Após a recolha de informações relevantes o que você quer é escolher a melhor opção disponível tendo em conta as suas necessidades, gosto e capacidade financeira.

Passo 4

Depois de passar por todas as fases acima, o consumidor finalmente compra o produto.

Passo 5

A compra do produto é seguida pela avaliação pós-venda. A avaliação pós-venda refere-se à análise de um consumidor sobre se o produto lhe foi útil ou não, se o produto cumpriu ou não a sua necessidade. Esclarecido que está o processo de decisão de compra, tenha sempre em atenção o que lhe referimos, de seguida, em cada grupo e categoria de consumo e em caso de dúvida procure sempre as entidades adequadas para o ajudar e não se esqueça: em caso de conflitos de consumo tem sempre associações como a ACOP – Associação de Consumidores de Portugal para o ajudar.



ÍNDICE

PRODUTOS ALIMENTARES

PASTELARIA E PADARIA (MDD) |
ARROZ | BOLOS SECOS REGIONAIS (MDD) |
CHARCUTARIA REGIONAL (MDD) | CAFÉ,
BEBIDAS SOLUVÉIS E CEREIAIS NO LAR | FRUTOS
SECOS | PRODUTOS BIOLÓGICOS (MDD) |
FIAMBRE DO FORNO A LENHA | IOGURTES E
LÁCTEOS FRESCOS (MDD) | FRUTAS
CONGELADAS & SORBETS | BIO SAUDÁVEL |
BACON | SALSICHAS DE CHURRASCO | FIAMBRE
DA PERNA EXTRA | ALIMENTAÇÃO ANIMAL |
CARNE DE AVES | QUEIJOS (MDD) | PEIXE (MDD)
| CHÁ EM SAQUETA | ICE TEA | CAFÉ EM CÁPSULA
| CHÁ EM CÁPSULA | BACALHAU (MDD)

BEBÉ E CRIANÇA

CREME PARA MUDA DA FRALDA |
PAPAS INFANTIS | LOJAS DE PUERICULTURA |
PRODUTOS PARA BÉBÉ

COMÉRCIO ONLINE

RETALHO DE DESPORTO ONLINE |
COMÉRCIO IMOBILIÁRIO ONLINE |
ANÚNCIOS CLASSIFICADOS ONLINE |
COMÉRCIO AUTOMÓVEL ONLINE |
COMÉRCIO ONLINE DE ELECTRÓNICA E
ELECTRODOMÉSTICOS

EQUIPAMENTOS

FORNOS | ASPIRADORES ROBOT |
LAVADORAS DE ALTA PRESSÃO | PEQUENOS
ELECTRODOMÉSTICOS DE COZINHA | SISTEMAS
DE HIGIENIZAÇÃO | ASPIRADORES |
SMARTPHONES | MÁQUINAS E FERRAMENTAS |
MÁQUINAS DE LAVAR A ROUPA

LAZER E ENTRETENIMENTO

AGENCIA DE VIAGENS |

APOSTAS DESPORTIVAS | HEALTH CLUB |
CRUZEIROS | ENTRETENIMENTO FAMILIA – LISBOA
| PORTAIS DE OFERTAS E EXPERIÊNCIAS |
AGENCIA DE VIAGENS DE GRUPO, CULTURAIS E
AUTOR | HOTEIS | ENTRETENIMENTO FAMILIA –
PORTO

PRODUTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE, BELEZA E BEM ESTAR

PRODUTOS DE INCONTINÊNCIA | CLINICAS DE
ESTÉTICA | HIGIENE E BELEZA (MDD) |
CRIOPRESERVAÇÃO | DIETAS DE
EMAGRECIMENTO | LENTES OFTÁLMICAS |
TRANSPLANTES CAPILARES | CABELEIREIROS |
HOSPITAIS PRIVADOS | CENTROS AUDITIVOS |
ÓPTICAS | PRODUTOS PARA CABELO | HIGIENE
ORAL | VENDA DIRECTA DE COSMÉTICA | APOIO
DOMICILIÁRIO | CLINICAS DENTÁRIAS |
SUPLEMENTOS VITAMINICOS

PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O LAR

CARVÃO | ENERGIAS E SERVIÇOS PARA USO
DOMÉSTICO | ACESSÓRIOS DE DESCANSO |
CAMAS | COLCHÕES | DETERGENTE DE LOIÇA |
DETERGENTE DE MÁQUINA LOIÇA PASTILHAS |
ENERGIAS 100% RENOVÁVEIS | OBRAS E
REMODELAÇÕES DE IMÓVEIS | EXPERIÊNCIA DE TV
| SERVIÇO DE SEGURANÇA | ANTI BOLORES

RETALHO ESPECIALIZADO E NÃO ESPECIALIZADO

HIPER E SUPERMERCADOS | LOJAS DE
DECORAÇÃO | REPARAÇÃO DE PC'S,
SMARTPHONES E RECONDICIONAMENTO DE
EQUIPAMENTOS | SUPERMERCADOS DE
PROXIMIDADE | CENTROS COMERCIAIS GRANDE
PORTO | PERFUMARIAS | IMOBILIÁRIAS |
PAPELARIA E MATERIAL DE ESCRITÓRIO E CASA |
CENTROS COMERCIAIS GRANDE LISBOA | LOJAS
DE ELECTRÓNICA E ELETRODOMÉSTICOS |
REPARAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

SERVIÇOS AUTOMÓVEIS

SERVIÇOS DE MOBILIDADE | REPARAÇÃO E
SUBSTITUIÇÃO DE VIDRO AUTOMÓVEL |
VIATURAS SEMINOVAS E USADAS | CENTROS DE
MANUTENÇÃO AUTOMÓVEL |
MARCA AUTOMÓVEL | ESTAÇÕES DE SERVIÇO

SERVIÇOS DE ÂMBITO FINANCEIRO

BANCO DIGITAL | CRÉDITO À HABITAÇÃO |
EMPRESAS DE CRÉDITO AO CONSUMO |
FINANCIAMENTO AUTOMÓVEL | PEQUENOS E
MÉDIOS BANCOS | SEGUROS | EMPREGO E
RECRUTAMENTO | PLANOS DE SAÚDE | GRANDES
BANCOS | SISTEMAS DE SAÚDE | SEGUROS
DIRECTOS | FINANCIAMENTO E RENTING –
MARCA AUTOMÓVEL | CARTÕES DE CRÉDITO

TELECOMUNICAÇÕES

PACOTES DE TELECOMUNICAÇÕES | TARIFÁRIOS
MÓVEIS

COMUNICAÇÃO SOCIAL

ESCOLHA DOS PROFISSIONAIS

SISTEMAS DE SAÚDE | VEÍCULOS COMERCIAIS |
SEGUROS | TRANSFORMAÇÃO DE VEÍCULOS |
GESTÃO DE FROTAS AUTOMÓVEIS | EMPREGO E
RECRUTAMENTO | TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE
MERCADORIAS | EMPRESAS DE CRÉDITO AO
CONSUMO | DISTRIBUIÇÃO GROSSISTA |
COLAGEM E BETUMAÇÃO DE CERÂMICA

ESCOLHA DO CONSUMIDOR SÉNIOR

ÓPTICAS





Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

PRODUTOS ALIMENTARES





PASTELARIA E PADARIA (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Aspeto do produto
- . Sabor agradável
- . Possibilidade de ver os produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Possibilidade de escolher os produtos
- . Consistência do produto
- . Diversidade de produtos disponíveis
- . Forma de apresentação/exposição dos produtos



ARROZ

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor
- . Qualidade do arroz
- . Limpeza do grão

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Tipo de grão
- . Vaporizado/ não vaporizado
- . Tempo de cozedura
- . Tamanho do grão



BOLOS SECOS REGIONAIS (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor dos produtos
- . Frescura dos produtos
- . Validade dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Quantidade do produto
- . Pouco desperdício da embalagem
- . Origem dos produtos
- . Seguir receitas tradicionais



CHARCUTARIA REGIONAL (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor do produto
- . Origem Nacional
- . Aspetto visual do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Teor de sal
- . Origem dos produtos
- . Ingredientes utilizados
- . Níveis de gordura (percentagem de carne)



CAFÉ, BEBIDA SOLUVÉL, CEREAIS NO LAR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Boa relação qualidade/preço
- . Qualidade do café
- . Intensidade do aroma e sabor

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Intensidade do produto
- . Cremosidade
- . Capacidade de dissolver nos líquidos
- . Embalagem de fácil manuseamento



FRUTOS SECOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor do produto
- . Qualidade do produto
- . Composição dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Diversidade de produtos
- . Níveis/Teor de sal
- . Embalagem sustentável
- . Possibilidade de ter com e sem sal



PRODUTOS BIOLÓGICOS (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor
- . Qualidade do produto
- . Informação nutricional disponível

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Origem natural / Utilização de produtos naturais
- . Embalagem sustentável
- . Variedade de produtos
- . Identificação na embalagem de Produto Bio



FIAMBRE DO FORNO A LENHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade do produto
- . Sabor
- . Prazo de validade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Confiança nos produtos
- . Durabilidade do produto
- Informação disponível nos rótulos
- . Cor



IOGURTES E LÁCTEOS FRESCOS (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor do produto
- . Prazo de validade
- . Cuidado com a embalagem

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Quantidade açúcar
- . Quantidade do produto
- . Aromas diferenciados
- . Composição do produto



FRUTAS CONGELADAS & SORBETS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Benefícios nutricionais
- . Sabor
- . Estado de conservação/ Aspeto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Facilidade de preparação
- . Data de validade bem visível
- . Variedade dos produtos
- . Composição do produto/Declaração nutricional



BIO SAUDÁVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor
- . Qualidade do produto
- . Informação nutricional disponível

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Origem natural / Utilização de produtos naturais
- . Embalagem sustentável
- . Variedade de produtos
- . Identificação na embalagem de Produto Bio



BACON

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Data de validade
- . Qualidade
- . Aspeto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Data de embalagem
- . Embalagem com transparência
- . Quantidade nas embalagens
- . Quantidade de gordura



SALSICHAS DE CHURRASCO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor
- . Aspeto
- . Composição da salsicha

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Suculência após confeção
- . Condições de armazenamento
 - . Aroma / Cheiro
- . Variedade nos tipos de carne



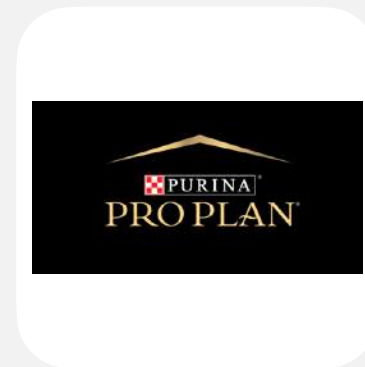
FIAMBRE DA PERNA EXTRA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor do produto
- . Qualidade do produto
- . Textura

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Aparência do produto
- . Composição do produto (teor de sal, gordura)
 - . Aroma / Cheiro
- . Cor



ALIMENTAÇÃO ANIMAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Reação dos animais
- . Composição da ração
- . Experiência com a marca

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Quantidade de proteína (valor nutricional
 - . Embalagens grandes
 - . Promoções associadas
 - . Sabor do produto



CARNE DE AVES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade do produto
- . Frescura da carne
- . Apresentação na embalagem

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Validade do produto
- . Condições de embalamento
- . Composição do produto
- . Detalhe na informação do rótulo



QUEIJOS (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade dos produtos
- . Frescura do produto (sem bolor)
- . Sabor do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Prazo de validade do produto
- . Produtos bem embalados
- . Experiência com os produtos
- . Consistência do produto



PEIXE (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade
- . Sabor
- . Aspetto / Cor do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Embalagem transparente
- . Variedade de produto
- . Fiabilidade da marca
- . Validade do produto



CHÁ EM SAQUETA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Aroma
- . Qualidade da infusão
- . Variedade de sabores

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Praticidade
- . Propriedades do chá
- . Material reciclável
- . Qualidade do material da saqueta



ICE TEA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Sabor
- . Boa relação qualidade/preço
- . Quantidade de açúcar

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Qualidade de conservação
- . Intensidade do sabor (pouco açucarado)
- . Ser refrescante
- . Experiências anteriores positivas



CAFÉ EM CÁPSULA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade do café
- . Sabor do café
- . Café cremoso (espuma)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Facilidade em encontrar o ponto de venda
- . Ofertas/campanhas
- . Constituição do café
- . Disponibilidade de várias intensidades



CHÁ EM CÁPSULA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Compatibilidade de máquina
- . Variedade de sabores
- . Intensidade do sabor

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Reciclagem das cápsulas
- . Sabores originais e inovadores
- . Disponibilidade nos locais de venda
- . Embalagens sustentáveis



BACALHAU (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade
- . Sabor
- . Aspeto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Grossura das postas
- . Fiabilidade da marca
- . Bacalhau bem demolhado (congelado)
- . Certificação





Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

BEBÉ E CRIANÇA



HALIBUT
muda fraldas®



CREME PARA MUDA DA FRALDA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . **Qualidade dos componentes**
- . **Anti-alérgico**
- . **Facilidade em espalhar**

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Credibilidade da marca
- . Eficiência / efeito rápido
- . Textura do creme
- . Forma de aplicação/embalagem fácil de usar



Nutribén®



PAPAS INFANTIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . **Variedade de sabores**
- . **Valores nutricionais**
- . **Opções para diferentes necessidades**

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Opções para alergias/intolerâncias alimentares
- . Sabor
- . Composição/ Ingredientes das papas
- . Ausência de corantes, conservantes e açúcares



Prenatal



LOJAS DE PUERICULTURA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . **Produtos com segurança**
- . **Capacidade de aconselhamento**
- . **Produtos para diferentes idades**

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Variedade de produtos
- . Organização da loja
- . Exposição que permita o manuseamento dos produtos



PRODUTOS PARA BEBÉ

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Fácil de colocar/utilizar
- . Qualidade dos produtos
- . Sensíveis à pele

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Adaptar ao bebé
- . Estudos efetuados que comprovem a qualidade
- . Credibilidade da marca
- . Experiência anterior

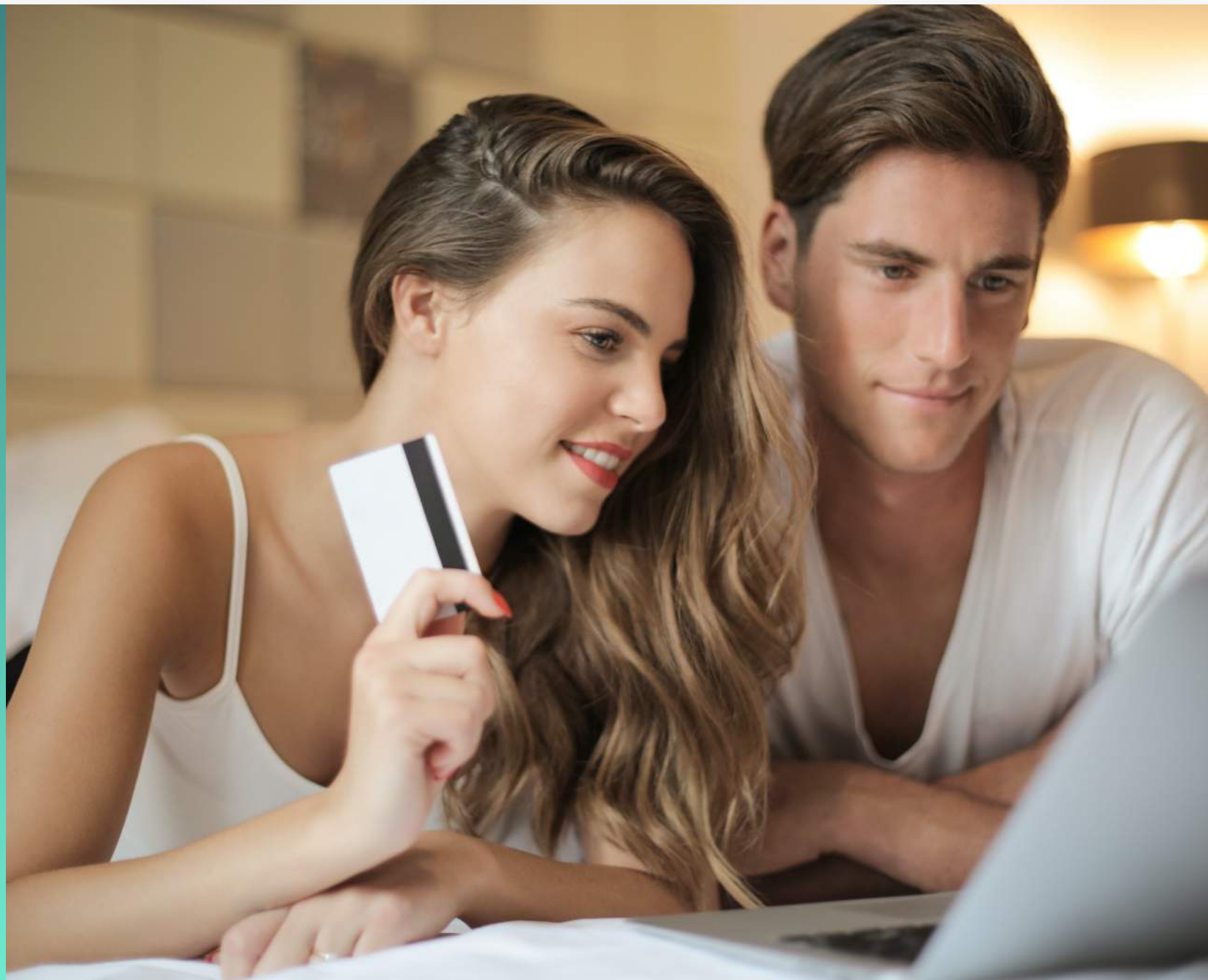




Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

COMÉRCIO ONLINE





RETALHO DE DESPORTO ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade dos produtos
- . Entrega idêntica à encomenda
- . Facilidade no reembolso

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Clareza nas condições de troca
- . Descrição detalhada das características do produto
- . Disponibilidade de artigos
- . Rapidez da entrega



COMÉRCIO IMOBILIÁRIO ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Fotografias com qualidade/ reais
- . Honestidade (como Comprador)
- . Descrição detalhada dos imóveis

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Transparência
- . Atualização atempada das listas de imóveis
- . Acompanhamento personalizado
- . Rapidez na resposta



ANÚNCIOS CLASSIFICADOS ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade das imagens
- . Variedade dos filtros a aplicar
- . Segurança do site

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Qualidade dos filtros
- . Fiabilidade do vendedor
- . Informação disponível sobre o vendedor
- . Categorização correta de produtos

The logo for STANDVIRTUAL, featuring the text "STANDVIRTUAL" in a stylized font with a blue and white color scheme.

COMÉRCIO AUTOMÓVEL ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Site fidedigno
- . Garantias
- . Detalhe das viaturas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Transparência de todo o processo
- . Capacidade do motor de busca
- . Qualidade das fotografias
- . Venda segura

The logo for Worten, featuring the text "worten" in a white, lowercase, sans-serif font on a red rectangular background.

COMÉRCIO ONLINE DE ELECTRÓNICA E ELECTRODOMÉSTICOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Possibilidade de entrega+instalação
- . Detalhe dos produtos
- . Acompanhamento da entrega

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Fiabilidade do site
- . Variedade de produtos/ marcas
- . Qualidade das imagens
- . Site simples e intuitivo





Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

EQUIPAMENTOS



Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

EQUIPAMENTOS



FORNOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Facilidade na operação
- . Eficiência energética
- . Qualidade do forno

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Fiabilidade
- . Segurança (sistema)
- . Durabilidade
- . Facilidade de limpeza



ASPIRADORES ROBOT

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Durabilidade
- . Eficiência
- . Que ultrapasse obstáculos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Barulho/ baixo nível de ruído
- . Autonomia
- . Praticidade no funcionamento
- . Garantia oferecida



LAVADORAS DE ALTA PRESSÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Potência ou pressão da máquina
- . Qualidade da limpeza
- . Durabilidade e resistência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Possibilidade de regular a pressão da máquina
- . Eficácia na remoção de sujidade intensiva
- . Consumo de eletricidade
- . Garantia da máquina



PEQUENOS ELECTRODOMÉSTICOS COZINHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Facilidade na utilização
- . Lavagem fácil
- . Resistência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Qualidade dos materiais
- . Garantias
- . Funcionalidades
- . Assistência técnica



SISTEMAS DE HIGIENIZAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Utilização prática e fácil
- . Garantia
- . Fácil remoção da água do depósito

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Assistência pós venda
- . Eficiência energética
- . Facilidade na aquisição
- . Qualidade do material de suporte



ASPIRADORES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Boa sucção em vários pisos
- . Fácil utilização
- . Rodas fáceis para deslocar

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Eficácia do filtro contra as impurezas
- . Não deitar cheiro durante a aspiração
- . Durabilidade do aspirador
- . Durabilidade da autonomia



SMARTPHONES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Capacidade da bateria
- . Bom desempenho
- . Rapidez na utilização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Capacidade de memória
- . Garantia
- . Resistência do material
- . Relação qualidade/preço



MÁQUINAS E FERRAMENTAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Resistência do material
- . Facilidade de utilização
- . Duração da bateria

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Segurança na utilização
- . Fácil compreensão da funcionalidade
- . Relação Qualidade / Preço
- . Variedade de ferramentas



SENSING THE DIFFERENCE



MÁQUINAS DE LAVAR A ROUPA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Facilidade de utilização
- . Eficiência energética
- . Nível de ruído

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Durabilidade
- . Duração dos programas
- . Programa Eco
- . Capacidade da máquina



Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

LAZER E ENTRETENIMENTO





AGENCIA DE VIAGENS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Capacidade de resposta a problemas
- . Organização e clareza do roteiro
- . Procedimentos perante imprevistos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Atendimento personalizado
- . Relação de confiança, fiabilidade da agência
- . Diagnóstico adequado às necessidades
- . Ofertas especializadas e diferenciadoras



APOSTAS DESPORTIVAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Confiança nas transações
- . Facilidade de efetuar a aposta
- . Qualidade da plataforma online

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Rapidez no pagamento
- . Transparência da informação disponível
- . Credibilidade da marca
- . Facilidade em retirar dinheiro da plataforma



HOLMES PLACE



HEALTH CLUB

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Limpeza dos balneários
- . Variedade nos horários das aulas
- . Horários alargados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Qualificação dos Personal Trainers
- . Variedade das atividades
- . Segurança nos cacifos
- . Disponibilidade dos equipamentos



CRUZEIROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Segurança na viagem
- . Clareza das inclusões do pacote
- . Higienização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Destinos, rotas e esclarecimentos
- . Qualidade dos alojamentos
- . Flexibilidade nas alterações das reservas
- . Conforto do espaço



Oceanário de Lisboa
Sempre diferente.



ENTRETENIMENTO FAMILIA – LISBOA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Simpatia do staff
- . Higienização e limpeza do espaço
- . Dinâmica do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Segurança do espaço
- . Espaço integrado para crianças e adultos
- . Variedade de atividades proporcionadas
- . Informações sobre as atividades proporcionadas

odisseias



PORTAIS DE OFERTAS E EXPERIÊNCIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Garantias pós venda
- . Diversidade das ofertas
- . Qualidade dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Cumprimento das expectativas
- . Facilidade de uso dos artigos
- . Qualidade dos prestadores
- . Validade das ofertas



AGENCIA DE VIAGENS DE GRUPO, CULTURAIS E AUTOR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Destinos
- . Condições de higiene
- . Clareza das inclusões no programa

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Possibilidade de desistência sem penalizações
- . Cumprimento dos horários estabelecidos
- . Condições dos alojamentos
- . Interação com a cultura local



HOTEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Localizações
 - . Conforto
 - . Envolvência
- OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA
- . Qualidade das refeições
 - . Climatização dos quartos
 - . Isolamento ao nível do ruído
 - . Tipos de pensões (1/2, completa)



ENTRETENIMENTO FAMILIA – PORTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Simpatia do staff
- . Higienização e limpeza do espaço
- . Dinâmica do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Segurança do espaço
- . Espaço integrado para crianças e adultos
- . Variedade de atividades proporcionadas
- . Informações sobre as atividades proporcionadas



SALAS DE CINEMA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Variedade de filmes**
- . Limpeza e higienização do espaço**
- . Qualidade da projeção/ imagem**

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Conforto da sala/ cadeiras
- . Variedade dos horários
- . Descontos oferecidos
- . Volume (som)



Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

PRODUTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE, BELEZA E BEM ESTAR



PRODUTOS DE INCONTINÊNCIA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Prevenção de infecções urinárias
- . Conforto da cueca
- . Testado dermatologicamente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Não haver fugas
- . Sem odor
- . Sensação de frescura (humidade)
- . Qualidade de absorção



CLINICAS DE ESTÉTICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Higienização do espaço
- . Cumprimento do plano de tratamento
- . Pagamento sem surpresas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Diversidade dos tratamentos
- . Diagnóstico honesto
- . Clareza nas informações
- . Respeito pela privacidade



HIGIENE E BELEZA (MDD)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Relação qualidade preço
- . Eficácia
- . Aromas/ fragrância

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Duração depois de aberto
- . Disponibilidade dos produtos na superfície
- . Prazo de validade
- . Utilização de ingredientes naturais



CRIOPRESERVAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Longevidade da preservação
- . Segurança transmitida
- . Condições de preservação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Explicação dos procedimentos
- . Fiabilidade da empresa
- . Competências técnicas dos profissionais
- . Acesso a tecnologias mais avançadas



DIETAS DE EMAGRECIMENTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Opção de manter alimentação variada
- . Explicação de riscos e benefícios
- . Qualidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Validação científica
- . Esclarecimento do objetivo do produto
- . Eficiência dos resultados
- . Adaptação ao indivíduo e aos objetivos



LENTES OFTÁLMICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade da lentes
- . Durabilidade da lente
- . Garantia do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Conforto na utilização
- . Resistência aos riscos
- . Rapidez na substituição das lentes
- . Proteção UV



TRANSPLANTES CAPILARES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Resultados comprovados
- . Eficácia a longo prazo
- . Clareza na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Acompanhamento após a intervenção
- . Explicação técnica do procedimento
- . Diagnóstico das reais necessidades
- . Explicação de efeitos secundários

Jean
Louis
David



CABELEIREIROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Formação dos profissionais
- . Profissionalismo e imagem da equipa
- . Higiene e protocolo de desinfeção

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Cumprimento das agendas
- . Aconselhamento personalizado
- . Possibilidade de marcação
- . Qualidade do serviço pretendido

Lusiadas
Saúde



HOSPITAIS PRIVADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Competência do corpo clínico
- . Cumprir os horários das marcações
- . Higienização do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Oferta alargada de especialidades
- . Explicação detalhada diagnóstico
- . Privacidade
- . Conforto dos quartos de internamento



CENTROS AUDITIVOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Profissionalismo no atendimento
- . Garantia do aparelho
- . Capacidade de aconselhamento

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Credibilidade
- . Realização de exames complementares
- . Avaliação da adequação do aparelho
- . Variedade nos tipos de aparelho

MultiOpticas



ÓPTICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Simpatia dos colaboradores
- . Diagnóstico de necessidades
- . Protocolos com seguradoras

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Variedade de modelos e marcas
- . Higienização do espaço
- . Veracidade das campanhas promocionais
- . Rapidez no serviço de entrega



PRODUTOS PARA CABELO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Eficácia dos produtos
- . Qualidade dos produtos
- . Não ser nocivo para o cabelo

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Proteção do corpo cabeludo
- . Poucos químicos nos produtos
- . Cheiro agradável
- . Credibilidade da marca



HIGIENE ORAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Eficácia/qualidade do produto
- . Experiência com a marca
- . Sensação de frescura

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Credibilidade/Confiança da marca
- . Facilidade de utilização dos produtos
- . Servir diferentes necessidades
- . Sabor dos produtos



VENDA DIRECTA DE COSMÉTICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade dos produtos
- . Políticas de Reembolso / Devolução
- . Proporção de produto na embalagem

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Produtos inovadores
- . Diversidade de tipologias de produtos
- . Amostras/ testers
- . Facilidade na entrega



APOIO DOMICILIÁRIO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Profissionalismo dos cuidadores
- . Cuidados na alimentação
- . Garantia de qualidade / Certificado

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Trato e empatia
- . Apoio à família
- . Disponibilidade de horário alargada
- . Acompanhamento do historial



CLINICAS DENTÁRIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Boa equipa médica
- . Consultório bem equipado
- . Transparência no preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Formação adequada de todos os colaboradores
- . Especialistas profissionais e com experiência
- . Diagnóstico adequado às necessidades
- . Cumprimento do horário das marcações



SUPLEMENTOS VITAMINICOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade
- . Transparência nas contra-indicações
- . Regulação e controlo de qualidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Descrição detalhada do produto
 - Benefícios associados
 - Segurança/ Fiabilidade/ Confiança
 - Eficácia comprovada





Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O LAR





CARVÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Durabilidade da brasa
- . Facilidade em acender
- . Pouca humidade no carvão

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Fazer pouco fumo
- . Existência apenas de carvão sem pedras
- . Eficiência da brasa
- . Tamanho do carvão (não muito moído)



ENERGIAS E SERVIÇOS PARA USO DOMÉSTICO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Clareza na informação
- . Rapidez na resolução de problemas
- . Disponibilidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Transparência na faturação
- . Capacidade de esclarecimento de dúvidas
- . Formação dos colaboradores
- . Segurança



ACESSÓRIOS DE DESCANSO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Conforto
- . Durabilidade
- . Ergonomia

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Tipo de Material/Qualidade
- . Fácil lavagem
- . Possibilidade de experimentar
- . Qualidade da capacidade de memória



CAMAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Durabilidade
- . Resistência
- . Qualidade do material

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Facilidade de limpeza e manutenção da cama
- . Possibilidade combinar com outros móveis
- . Possibilidade de arrumação
- . Possibilidade de compra tudo incluído (cama, estrado, cabeceira)



COLCHÕES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Conforto
- . Colchões ortopédicos/ ergonómicos
- . Durabilidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Possibilidade de entrega
- . Dimensões do colchão
- . Garantias
- . Tipo de material (molas/espuma)



DETERGENTE DE LOIÇA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Capacidade de desengordurar
- . Eficácia do produto
- . Eliminar as bactérias

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Durabilidade do produto
- . Não ser agressivo para a pele
- . Produtos pouco tóxicos ou nocivos
- . Embalagem sustentável



DETERGENTE MÁQUINA LOIÇA PASTILHAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Bom desengordurante
- . Eficácia dos produtos
- . Qualidade da pastilha

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Brilho que deixa na loiça
- . Não necessitar de pré-lavagem
- . Desinfecção
- . Limpeza de outros produtos



ENERGIAS 100% RENOVÁVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Utilização energias 100% renováveis
- . Garantia de fornecimento
- . Clareza no valor de poupança

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Potência contratada
- . Apoio ao cliente no pós-venda
- . Escalões dos tarifários
- . Clarificação da oferta e benefícios associados



OBRAS E REMODELAÇÕES DE IMÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Orçamento detalhado esclarecedor
- . Cumprimento dos prazos
- . Garantia da obra

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Cumprimento do orçamento
- . Bons acabamentos
- . Explicação detalhada de todo o serviço
- . Relação de confiança com a empresa



EXPERIÊNCIA DE TV

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Possibilidade de rewind
- . Estabilidade da rede
- . Variedade de canais

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Eficiência no serviço de apoio ao cliente
- . Velocidade em mudar de canal
- . Menus intuitivos
- . Histórico das gravações



SERVIÇO DE SEGURANÇA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Eficiência/qualidade do serviço
- . Rapidez em caso de alarme
- . Resolução rápida de problema técnicos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Profissionalismo dos colaboradores
- . Garantia/sensação de segurança em casa
- . Comunicação eficaz com as autoridades
- . Facilidade no cancelamento do serviço



ANTI BOLORES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Eficácia, durabilidade do produto
- . Não abrasivo para as superfícies
- . Prevenção do reaparecimento

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Rapidez na ação
- . Durabilidade da aplicação
- . Não tóxico
- . Cheiro pouco ativo



Guia Prático da Escolha do Consumidor

—
SOBRE

RETALHO ESPECIALIZADO E NÃO ESPECIALIZADO



HIPER E SUPERMERCADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Rapidez nas compras/check out
- . Higiene do espaço
- . Preços corretamente marcados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Campanhas promocionais
- . Sem ruturas de stocks
- . Variedade de marcas
- . Espaço convidativo



LOJAS DE DECORAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade dos produtos
- . Diversidade de produtos
- . Design dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Possibilidade de tocar nos produtos
- . Profissionalismo no atendimento
- . Organização e arrumação da loja
- . Facilidade de circulação em loja



REPARAÇÃO E RECONDICIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade do serviço
- . Atendimento profissional
- . Rapidez do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Garantia nas peças/serviço
- . Orçamento gratuito
- . Serviço de apoio ao cliente
- . Cumprimento de prazos



SUPERMERCADOS DE PROXIMIDADE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Higiene/ limpeza do espaço
- . Qualidade dos produtos
- . Variedade dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Simpatia no atendimento
- . Organização do espaço
- . Proximidade de casa
- . Cuidado no embalamento dos produtos



CENTROS COMERCIAIS GRANDE PORTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Existência de estacionamento gratuito
- . Espaço de circulação
- . Segurança

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Ambiente (conforto)
- . Higienização e limpeza
- . Lojas disponíveis
- . Horários



PERFUMARIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Disponibilidade de amostras
- . Variedade de frascos
- . Capacidade de circulação na loja

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Criação de empatia com o cliente
- . Aconselhamento personalizado
- . Áreas de experimentação
- . Experiências com diferentes marcas



IMOBILIÁRIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Facilidade do processo burocrático
- . Confiança no consultor
- . Segurança no processo compra/venda

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Agilização das visitas
- . Tipologia de casas disponíveis
- . Ofertas adequadas aos compradores
- . Conhecimento/preparação do consultor relativamente ao imóvel



PAPELARIA E MATERIAL DE ESCRITÓRIO E CASA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade dos materiais
- . Preços corretamente marcados
- . Qualidade dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Variedade de produtos
- . Rapidez nas compras/check out
- . Variedade das gamas de produtos
- . Qualidade dos materiais



CENTROS COMERCIAIS GRANDE LISBOA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Estacionamento gratuito
- . Espaço de circulação
- . Segurança

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Ambiente (conforto)
- . Higienização e limpeza
- . Lojas disponíveis
- . Horários



LOJAS DE ELETRÔNICA E ELETRODOMÉSTICOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Disponibilidade dos produtos
- . Garantias
- . Formação / Colaboradores especializados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Capacidade de aconselhamento
- . Variedade de produtos e marcas
- . Celeridade no atendimento
- . Variedade de serviços e soluções disponíveis/
Serviços de reparação



REPARAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade do serviço
- . Atendimento profissional
- . Qualidade dos materiais utilizados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Rapidez do serviço
- . Garantia nas peças/serviço
- . Orçamento gratuito
- . Serviço de apoio ao cliente





Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

SERVIÇOS AUTOMÓVEIS





SERVIÇOS DE MOBILIDADE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Veículos de diferentes categorias
- . Facilidade de reserva e devolução
- . Horários alargados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Possuir check in online
- . Abrangente na rede de estações
- . Atendimento simpático e personalizado
- . Condições, coberturas e franquias



REPARAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE VIDRO AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Qualidade do serviço (selagem)
- . Rapidez na substituição
- . Reparação na hora

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Garantia do serviço
- . Horário alargado
- . Disponibilidade nas marcações do serviço
- . Profissionalismo do colaborador durante a reparação



VIATURAS SEMINOVAS E USADAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Garantia das viaturas
- . Informação detalhada da viatura
- . Profissionalismo do vendedor

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Transparência na apresentação dos produtos
- . Credibilidade da informação da ficha
- . Possibilidade de test drive
- . Aconselhamento de acordo com as necessidades



CENTROS DE MANUTENÇÃO AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Fiabilidade/segurança no serviço
- . Qualidade do serviço
- . Transparência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Confiança
- . Transparência nos orçamentos
- . Relação qualidade preço
- . Cumprimento dos prazos



MARCA AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Profissionalismo
- . Qualidade da manutenção da viatura
- . Garantias da manutenção

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Organização do serviço prestado
- . Limpeza e higienização da viatura após o serviço
- . Confiança e credibilidade da marca
- . Conhecimentos técnicos sobre a viatura



ESTAÇÕES DE SERVIÇO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Limpeza das casas de banho
- . Disponibilidade de Multibanco
- . Limpeza do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Qualidade do atendimento
- . Acessibilidade das casas de banho
- . Ar/ água a funcionar
- . Existência de luvas/ papeis descartáveis



Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

SERVIÇOS DE ÂMBITO FINANCEIRO



ActiveBank
simplifica



BANCO DIGITAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Segurança
- . Custos menores das comissões
- . Rapidez no apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Fiabilidade
- . Boa comunicação com o cliente
- . Facilidade nas operações
- . Acesso online a todos os serviços do banco



Banco
Montepio



CRÉDITO À HABITAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Confiança no banco
- . Benefícios na amortização
- . Explicação detalhada dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Facilidade na entrega de documentos
- . Prazo do crédito flexível
- . Experiência anterior com o banco
- . Condições adicionais



EMPRESAS DE CRÉDITO AO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Segurança dos dados dos clientes
- . Clareza na informação
- . Honestidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Atendimento claro e prestável
- . Possibilidade de escolha da duração do crédito
- . Rapidez de acesso ao crédito
- . Utilização do crédito para qualquer finalidade

NOTA: A categoria de "Empresas de Crédito ao Consumo" possui, na edição de 2022, duas marcas vencedoras – Cofidis e Credibom –, por se encontrarem numa situação "Ex aequo et bono", que significa que empataram (obtiveram score global nas avaliações inferior a 1% de distância entre si).



EMPRESAS DE CRÉDITO AO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Segurança dos dados dos clientes
- . Clareza na informação
- . Honestidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Atendimento claro e prestável
- . Possibilidade de escolha da duração do crédito
- . Rapidez de acesso ao crédito
- . Utilização do crédito para qualquer finalidade

NOTA: A categoria de "Empresas de Crédito ao Consumo" possui, na edição de 2022, duas marcas vencedoras – Cofidis e Credibom –, por se encontrarem numa situação "Ex aequo et bono", que significa que empataram (obtiveram score global nas avaliações inferior a 1% de distância entre si).



FINANCIAMENTO AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Transparência do contrato
- . Explicação dos procedimentos
- . Disponibilidade imediata do crédito

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Rapidez de resposta
- . Liberdade para não incluir determinados serviços
- . Credibilidade da marca
- . Pouca burocracia



PEQUENOS E MÉDIOS BANCOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Redução / Isenção de taxas
- . Acessibilidade (presencial e online)
- . Segurança nas transações

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Linguagem clara
- . App completa de acordo com as necessidades
- . Transparência na relação
- . Capacidade de resposta canais digitais

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808



SEGUROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Rapidez de resposta em acidente
- . Eficácia na resolução de problemas
- . Bom apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Transparência no processo
- . Disponibilidade dos colaboradores
- . Clareza na informação
- . Simulações práticas e rápidas

HAYS Recruiting experts
worldwide



EMPREGO E RECRUTAMENTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Adequação das ofertas ao perfil
- . Trato no atendimento
- . Pagamentos atempados dos salários

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Simplicidade dos processos no apoio ao trabalhador
- . Facilidade de contacto
- . Rapidez no envio de oportunidades
- . Variedade de áreas de atuação

 **MEDICARE**[®]



PLANOS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Comunicação honesta
- . Relação qualidade preço
- . Eficácia apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Clareza da informação – subscrição
- . Tabela de preços convencionados
- . Descontos nas consultas
- . Abrangência das coberturas



GRANDES BANCOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Segurança
- . Informações claras
- . Capacidade de resposta

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Credibilidade da marca
- . Canais digitais fáceis de usar
- . Taxas cobradas
- . Comunicação simples e de fácil compreensão dos produtos



SISTEMAS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Facilidade de contacto
- . Preços reais da utilização do seguro
- . Honestidade e transparência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Clareza nas explicações
- . Acesso a especialidades
- . Apoio ao cliente/atendimento profissional
- . Fiabilidade nos preços



SEGUROS DIRECTOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Clareza nas cláusulas
- . Rapidez de resposta em acidentes
- . Abrangência das coberturas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Bom apoio ao cliente
- . Boa capacidade de resposta em caso de dúvida
- . Rapidez no processo
- . Informação simples e clara



VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY



FINANCIAMENTO E RENTING – MARCAS AUTOMÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Transparência do contrato
- . Explicação dos procedimentos
- . Disponibilidade imediata do crédito

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Rapidez de resposta
- . Liberdade para não incluir determinados serviços
- . Credibilidade da marca
- . Pouca burocracia



WiZink

Um banco.
Infinitas possibilidades



CARTÕES DE CRÉDITO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Segurança na utilização
- . Taxas de juro
- . Transparência na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Condições do cartão
- . Possibilidade de utilização no estrangeiro
- . Apoio ao cliente
- . Facilidade na resolução de problemas





Guia Prático da Escolha do Consumidor

SOBRE

TELECOMUNICAÇÕES





PACOTES DE TELECOMUNICAÇÕES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Cobertura da rede
- . Transparência das faturas
- . Rapidez da internet

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Qualidade do serviço
- . Qualidade da rede wi-fi em casa
- . Segurança na informação
- . Apoio ao cliente



TARIFÁRIOS MÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Relação qualidade / preço
- . Cobertura da rede / Qualidade do sinal
- . Serviço ao cliente eficaz

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Bom pacote de sms e minutos
- . Quantidade de dados
- . Facilidade de aderir
- . Sem fidelização





Guia Prático da Escolha do Consumidor

—
SOBRE

COMUNICAÇÃO SOCIAL



IMPrensa DESPORTIVA



IMPrensa INFORMAÇÃO SOCIAL



**IMPrensa MARKETING – EDIÇÃO
ONLINE**



IMPrensa CULINÁRIA



**TV – CANAL ESPECIALIZADO EM
ENTRETENIMENTO**



IMPrensa VIAGENS





Exame

IMPrensa DE NEGÓCIOS



IMPrensa DE TRADE



EXAME
INFORMÁTICA

IMPrensa TECNOLOGIAS



IMPrensa ECONÓMICA



n
negocios.pt



Expresso

IMPrensa SEMANÁRIOS



IMPrensa DE MARKETING



MARKETEER

The logo for Men's Health, featuring the brand name in a red, serif font.

IMPrensa MASCULINA



IMPrensa ONLINE INFORMAÇÃO

The logo for 'NOTÍCIAS AO MINUTO', with 'NOTÍCIAS' in blue, 'AO' in grey, and 'MINUTO' in blue with a clock icon.The Netflix logo, with the word 'NETFLIX' in a red, sans-serif font.

PLATAFORMAS DE STREAMING



IMPrensa DE LAZER

The logo for 'MAGAZINE', with 'MAGAZINE' in a black, sans-serif font and a small yellow tag.

IMPrensa ONLINE LIFESTYLE



IMPrensa DIÁRIA

The logo for 'Público', featuring a large red 'P' with the word 'Público' written vertically in white.



RÁDIO – ENTRETENIMENTO



**TV – CANAL ESPECIALIZADO EM
DESPORTO**

SPORT•TV



IMPrensa SAÚDE E BEM-ESTAR



RÁDIO – INFORMAÇÃO



**TV – CANAL ESPECIALIZADO DE
INFORMAÇÃO**



**TV – ENTRETENIMENTO EM CANAL
GENERALISTA**



O melhor ainda está para ver



O melhor ainda está para ver

**TV – INFORMAÇÃO EM CANAL
GENERALISTA**



IMPrensa INFANTIL



VISÃO

IMPrensa REVISTAS SEMANAIS



IMPrensa FEMININA E DE MODA

VOGUE
PORTUGAL





Guia Prático da Escolha dos Profissionais

SOBRE

BUSINESS TO BUSINESS

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808



SISTEMAS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Capacidade de resposta
- . Valores e coberturas atrativas
- . Qualidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Franquias e Capitais seguros
- . Rapidez na resolução de problemas
- . Resolução eficaz dos sinistros
- . Facilidade de comunicação com a seguradora



VEÍCULOS COMERCIAIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Espaço de arrumação da viatura
- Modernidade da viatura
- Cumprimento de prazos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Capacidade de resposta do apoio ao cliente
- . Características da viatura contratada
- . Credibilidade e confiança na marca
- . Facilidade do processo de contratação



SEGUROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Abrangência das coberturas . Montantes das coberturas
- . Qualidade do serviço de apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Capacidade de resposta do apoio ao cliente
- . Vantagens oferecidas
- . Extensão aos filhos/ cônjuges
- . Acompanhamento do mediador alocado à empresa



FoodTrucksFactory



TRANSFORMAÇÃO DE VEÍCULOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Aconselhamento
- . Qualidade dos serviços prestados
- . Criatividade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Conclusão do serviço no prazo prometido
- . Rapidez na realização do serviço
- . Conhecimento do mercado
- . Garantia



GESTÃO DE FROTAS AUTOMOVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Bom serviço pós-venda
- . Manutenção das viaturas incluída
- . Salvaguarda de avarias

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Duração dos contratos mais curtas
- . Seguros associados ou seguradoras de referência
- . Marcas e modelos definidos pelos clientes
- . Fiabilidade das viaturas



EMPREGO E RECRUTAMENTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Pré-seleção de candidatos
- . Tempo de resposta curto
- . Eficácia na seleção

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Confiança transmitida pelo recrutador
- . Identificação dos perfis adequados
- . Facilidade na comunicação
- . Recrutamentos ajustados aos valores da empresa



TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE MERCADORIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Cumprimento dos prazos
- . Acondicionamento da mercadoria
- . Rapidez do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Confiança
- . Flexibilidade/Disponibilidade do serviço
- . Capacidade de Transporte
- . Equipamento disponível



EMPRESAS DE CRÉDITO AO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Acessibilidade de taxas e juros
- . Relação com a instituição/gestor
- . Credibilidade da instituição

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Facilidade de acesso ao crédito
- . Burocracia reduzida / Agilidade dos processos
- . Facilidade de pagamentos (plano de pagamento)
- . Reputação no mercado da instituição



DISTRIBUIÇÃO GROSSISTA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Disponibilidade dos produtos
- . Qualidade dos frescos
- . Limpeza do espaço de loja

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Simpatia no atendimento
- . Localização acessível das lojas
- . Variedade de oferta em geral



COLAGEM E BETUMAÇÃO DE CERÂMICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Durabilidade dos produtos
- . Resistência do produto usado
- . Versatilidade do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Tipo de goma
- . Facilidade de aplicação
- . Experiência anterior com o produto
- . Disponibilidade de ficha técnica



ÓPTICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

- . Garantia dos produtos
- . Profissionalismo dos colaboradores
- . Acordos com sistemas de saúde

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- . Capacidade de aconselhamento
- . Transparência nas campanhas promocionais
- . Qualidade das lentes
- . Rapidez no serviço





+info

escolhadoconsumidor.com | consumertrends.pt



Distribuição Gratuita. É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.