

Comportamento do consumidor

...a menos que use toda uma narrativa

Muitas vezes, a reatância faz a pessoa resistir à tentativa de mudar seu comportamento. Um jeito de superar a resistência é inserir mensagens persuasivas em relatos com personagens que repercutam, dizem **Emily Moyer-Guse** (Ohio State University) e **Robin L. Nabi** (UC Santa Barbara). A narrativa afasta a reatância ao ocultar a intenção de persuasão.

Num experimento, dois grupos de universitárias receberam um alerta sobre gravidez na adolescência em formatos distintos: um deles era um episódio de uma série de TV; outro, um vídeo não narrativo de uma ONG. Talvez por terem considerado a mensagem como partindo de alguém semelhante, o drama foi melhor para reduzir a reatância das jovens em relação ao apelo pelo sexo seguro.

REAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS



MODELO DE NEGÓCIOS Rachel Botsman e Roo Rogers

Muito além do Zipcar: consumo colaborativo

Netflix e Zipcar foram fundadas há mais de uma década. Hoje, são empresas bem estabelecidas — e grandes exemplos de um modelo econômico e cultural que chamamos de consumo colaborativo: sistemas organizados para partilha, permuta, empréstimo, venda, locação, doação e troca. O consumo colaborativo dá às pessoas o benefício da posse com um ônus e um custo pessoal menores. Também reduz o impacto ambiental — e está se provando uma alternativa atraente a

formas tradicionais de compra e posse.

Organizamos os milhares de exemplos de consumo colaborativo em três tipos de sistema:

Sistemas de produto como serviço permitem à empresa oferecer o bem na forma de um serviço (em vez de vender o produto). Nesse esquema, o bem pode ser compartilhado ou locado entre pares. O sistema atrai o crescente volume de gente interessada apenas no uso — gente que quer os benefícios do produto, mas não sente a

necessidade de possuí-lo.

Em mercados de redistribuição, bens usados ou que pertenciam a outros são levados de um lugar no qual não sejam necessários para outro, onde tenham utilidade. Em certos mercados (Freecycle, Kashiess), podem ser de graça. Em outros, o produto é trocado (thredUP, SwapTree) ou vendido (eBay, Craigslist). No futuro, “redistribuir” pode virar o quinto R — ao lado de “reduzir, reutilizar, reciclar e reparar” — e uma forma importante de comércio sustentável.

Em estilos de vida colaborativos, gente com necessidades ou interesses parecidos se junta para partilhar e trocar coisas menos tangíveis como tempo, espaço, habilidade e dinheiro. Essa troca em geral se dá na cidade ou no bairro, com gente dividindo espaço de trabalho (Citizen Space e Hub Culture, por exemplo), hortas (SharedEarth, Landshare) ou vagas em estacionamento (ParkatmyHouse). Mas o estilo de vida colaborativo também é visível em escala global, em atividades como o crédito entre pares (em plataformas como Zopa e Lending Club) e no rápido crescimento da hospedagem “peer-to-peer” (Airbnb, Roomorama).

O consumo colaborativo não é uma tendência de nicho. Tampouco é uma reação passageira em lugares ainda em recessão. É uma onda socioeconômica que mudará o modo como a empresa encara sua proposta de valor — e como o consumidor satisfaz suas necessidades. ♡

HBR Reprint F1010B-P

Rachel Botsman é especialista em estratégia de inovação e ex-diretora da William J. Clinton Foundation. **Roo Rogers** é sócio-cofundador da OZOLab. Este artigo foi adaptado de um livro da dupla, *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption* (HarperCollins, 2010).

	PROBLEMA	SOLUÇÃO
SISTEMAS DE PRODUTO COMO SERVIÇO	Nos EUA, metade dos lares tem furadeira elétrica, mas a maioria é usada por apenas 6 a 13 minutos (durante toda sua vida útil).	No site Zilok.com é possível alugar, por dia, ferramentas, filmadoras e outros aparelhos de terceiros.
MERCADOS DE REDISTRIBUIÇÃO	A população americana joga fora 7 milhões de toneladas de papelão todo ano.	A UsedCardboard-Boxes.com “salva” e revende caixas para quem está de mudança.
ESTILOS DE VIDA COLABORATIVOS	No mundo todo, há milhões de residências e cômodos desocupados, com “capacidade ociosa”.	A Airbnb.com permite que donos de imóveis residenciais ou comerciais ofereçam seu espaço livre para aluguel.