



T1088

ESTUDO DE MÉTODOS DE CAPTAÇÃO, RETENÇÃO E SATISFAÇÃO DE CLIENTES NO SETOR DE SERVIÇOS

Michel Hajje Machado (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Antonio Batocchio (Orientador),
Faculdade de Engenharia Mecânica - FEM, UNICAMP

Um dos motivos da atual importância do estudo do marketing é a crescente exigência dos clientes com relação aos serviços, uma vez este setor além de ocupar importante posição na economia, acompanha as novas tendências e transformações da sociedade. Este trabalho aborda: as características do novo cliente; captação seletiva de clientes (targeting); identificação dos segmentos de mercado preferenciais; necessidade de diferenciação dos clientes em classes com base no poder de compra; métodos para determinar objetivos e estratégias dos concorrentes; descrição do conceito de fidelização e satisfação de clientes e importância do recolhimento de informações armazenando-as em banco de dados com apresentação de caso relacionado. Com base em uma pesquisa, mostramos que não se pode assimilar aumento das vendas como indicativo de lucratividade em longo prazo. Outras características importantes são o comportamento de compra, formas de relacionamento e expectativas do cliente com relação a um serviço. Finalizando com apresentação de caso que exemplifica o estreito vínculo entre fidelidade e lucratividade.

Captação de clientes - Retenção de clientes - Satisfação de clientes