

ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO PARA ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES

Dermeval Andrade Santos^{*}
Suzane Figueiredo Casas^{**}

Diante da atual realidade econômica e social, as organizações enfrentam uma concorrência jamais vista e para garantir seu espaço frente aos concorrentes, conquistar e reter clientes é essencial usar estratégias de relacionamento que comuniquem diretamente com o cliente. Com a ascensão das tecnologias e acesso a internet os consumidores estão cada vez mais informados e exigentes, fazendo com que as organizações redefinam suas estratégias de relacionamento, investindo em modelos de comunicação que vão além de satisfazê-los e que possam sim encantá-los. Além de estarem cada vez mais informados, os clientes procuram identificar os valores atribuídos aos serviços/produtos que estejam em seu raio de influência, sendo também responsáveis pelo processo de comunicação com os diferentes usuários através da sua avaliação a partir do valor percebido. Nesse contexto pretende-se analisar quais as estratégias de relacionamento com o cliente, são utilizadas afim de aumentar o ticket médio na Magazine Luiza em Cruz das Almas-Bahia. Para realização dessa pesquisa adotou-se como procedimento metodológico o estudo de caso descritivo de natureza qualitativa a ser realizado na Magazine Luiza localizada na cidade de Cruz das Almas - Bahia. Como instrumentos de coleta de dados será aplicado questionários ao gestor e funcionários da instituição. Por meio dessa pesquisa busca-se conhecimento, sobre as estratégias de relacionamento com o cliente para melhoria das competências afim de conseguir conquistar a confiabilidade entre a empresa e o consumidor. Sendo assim esse estudo, será de grande importância para clientes e empresários no que diz respeito à fidelidade de cliente com ideia de que por meio dessa pesquisa surjam novos métodos e maneiras, que promovam uma melhor comunicação e interação para garantir a fidelização.

Palavras-chave: Consumidor. Varejo. Fidelização.

*Graduando do Bacharelado em Administração pela Faculdade Maria Milza – FAMAM. dermeval_andrade@yahoo.com.br

**Mestranda em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela FAMAM. Docente, orientadora e Coordenadora do Bacharelado em Administração na FAMAM. suzanegsf@gmail.com