

**MARKETING DE SERVIÇOS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE O  
COMÉRCIO EM PRAIA DO FORTE – BA**

Deise Santos Neres\*  
Dourania Pereira Santos\*  
Jouseline da Cruz de Jesus\*  
Rosangela de Jesus dos Santos\*  
João Luiz da Silva Casas\*\*

Percebe-se que os consumidores estão buscando novas experiências com a aquisição de produtos e/ou serviços com isso, as empresas precisam se atentar a essa realidade e proporcionarem aos mesmos não apenas a satisfação de uma necessidade, mas ir além disso proporcionando uma satisfação extra com a aquisição de bens com qualidade e preço justo. Tratando-se de serviços, que são bens intangíveis, essa atenção deve se redobrar pois, o que se leva ao final da transação é a experiência vivenciada e não um bem físico como ocorre na aquisição de um produto. Diante do exposto, o presente trabalho desenvolvido na Praia do Forte – BA objetivou analisar os aspectos do marketing de serviços na vila, a fim de identificar pontos positivos e negativos com relação a qualidade do serviço prestado, sua tangibilidade e a satisfação do consumidor. De acordo com os pressupostos metodológicos a pesquisa classifica-se como um estudo de campo exploratório, de natureza qualitativa, realizado na vila de Praia do Forte – Mata de São João - Ba. O método de coleta de dados utilizado foi a observação direta. Pôde-se notar que existem várias tipificações de serviços ofertados aos visitantes como os serviços de consumo do tipo: conveniência, de escolha e de especialidade, destaca-se que o processo é de venda direta. Nota-se de forma geral que os serviços ofertados no local em sua maioria são de qualidade, conseguem facilitar a percepção de valor dos consumidores e ainda contribuir para o desenvolvimento do comércio. Conceitos puderam ser percebidos na prática, sua aplicabilidade ou não, sua flexibilidade diante dos mais variados contextos; uma experiência acadêmica muito construtiva em níveis pessoal e profissional.

**Palavras-chave:** Marketing de serviços. Qualidade no atendimento. Percepção de valor.

---

\* Graduandas no Curso de Bacharelado em Administração pela Faculdade Maria Milza – FAMAM. E-mail: deiseneres@hotmail.com; douraniapereira2015@gmail.com; rosangelajs23@gmail.com

\*\* Mestre em Gestão em Políticas Públicas e Segurança Social pela Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB. Professor orientador da FAMAM. E-mail: casas.joao@gmail.com