



Evento	Salão UFRGS 2018: SIC - XXX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2018
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DE RELACIONAMENTO EM UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE DA ÁREA DA SAÚDE DA CIDADE DE PORTO ALEGRE
Autor	TREICY CATRINE GONÇALVES BATISTA
Orientador	MARISTELA DE OLIVEIRA FRANCO

A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DE RELACIONAMENTO EM UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE DA ÁREA DA SAÚDE DA CIDADE DE PORTO ALEGRE

Autor: Treicy Catrine Gonçalves Batista.

Orientador: Maristela de Oliveira Franco.

Instituição de Ensino Superior: Centro Universitário Metodista – IPA.

RESUMO

Pela diversificação dos produtos e serviços no mercado atual, os consumidores detém o poder da escolha, restando às empresas fazerem de seus produtos e serviços melhores que os dos seus concorrentes. Não basta somente vender, é necessário manter um relacionamento sólido com o cliente a fim de preservá-lo como consumidor. Tendo isso em vista, o objetivo desse estudo foi verificar a importância do marketing de relacionamento em uma empresa de pequeno porte da área da saúde da cidade de Porto Alegre. Os objetivos específicos consistiam em identificar a estratégia de marketing de relacionamento da empresa estudada, bem como a percepção dos gestores e clientes em relação a essa estratégia. A abordagem usada na pesquisa foi mista. Usou como método de coleta de dados qualitativos uma entrevista com dois gestores da empresa, e para coleta de dados quantitativos um questionário aplicado a uma amostra de 72 de um universo de 88 clientes. Concluiu-se que a empresa pratica uma estratégia focada inteiramente no atendimento e relacionamento com o cliente a fim de captar sua fidelidade. De acordo com os resultados obtidos, a estratégia da empresa, embora informal, é aplicada com êxito e demonstrou altos níveis satisfação por parte dos clientes. As percepções dos clientes e dos gestores coincidem em ambas as pesquisas.