



MARKETING DE RELACIONAMENTO PARA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES EM UM RESTAURANTE NO MUNICÍPIO DE XAXIM SC

Pesquisador(es): OLIVEIRA, Evandro Luiz de; LUNARDI, Mariana Lopes da Silva

Curso: ADMINISTRAÇÃO

Área: Ciências Sociais

Resumo: Marketing de relacionamento é importante em qualquer organização ou estabelecimento, o cliente é a alma do negócio e tendo o mesmo como aliado, construindo uma relação isso só tende a crescer. Portanto o estudo tem como objetivo geral analisar como o marketing de relacionamento pode contribuir para fidelizar os clientes de um restaurante no município de Xaxim SC. Os objetivos específicos são identificar ações de marketing de relacionamento utilizados no restaurante. Avaliar a fidelidade e satisfação dos clientes no restaurante. Verificar quais são as estratégias de marketing utilizadas no restaurante. Desenvolver um plano de ação no modelo 5W2H para melhorias no marketing de relacionamento com os clientes do restaurante. O presente trabalho foi um estudo de caso, aonde foram utilizadas a pesquisa quantitativa com o questionário aplicado aos clientes e a qualitativa com a entrevista realizada com o proprietário do restaurante. Foi analisado na pesquisa que a maioria dos clientes estão satisfeitos com o restaurante, mas informaram sugestões de melhora, portanto com essas sugestões, implementou-se o plano de ação do modelo 5W2H para implementar as melhorias informadas pelos clientes.

Palavras-chave: Marketing de relacionamento, clientes, restaurante e Plano de ação.

E-mails: evandro.oliveira@unoesc.edu.br; marianalslunardi@gmail.com.