

## MARKETING ESTRATÉGICO PARA UMA LOJA DE ARTIGOS DE DECORAÇÃO DE PEQUENO PORTE NO OESTE DE SANTA CATARINA

Mikaely Cristina Todescato Baron<sup>1</sup>, Sergio Begnini<sup>2</sup>, Daiane Pavan<sup>3</sup>, Inocencia Boita Dalbosco<sup>4</sup>

1. Discente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
2. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
3. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
4. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC

**Autor correspondente:** Mikaely Cristina Todescato Baron, mikaelybaron@hotmail.com

**Área:** Ciências Sociais

**Introdução:** Com o avanço da tecnologia, o mercado econômico está cada vez mais competitivo e exigente. Os consumidores têm a informação na palma da mão e exigem o melhor de cada estabelecimento. Então, as empresas buscam novas formas de qualificação, eficiência e estratégia para se manter ativo no mercado.

**Objetivo:** O objetivo geral da pesquisa é desenvolver estratégias de fidelização de clientes para a empresa de decoração. **Método:** A metodologia da pesquisa foi realizada por meio de um diagnóstico atual da situação da empresa no que tange a fidelização de clientes, compreensão dos motivos que levam os clientes a não comprarem somente com a loja em questão e definir as estratégias para elaborar um plano de fidelização. Inicialmente foi realizado um levantamento de dados, depois uma pesquisa com os clientes e não clientes e por fim foi elaborado as estratégias para o plano de fidelização.

**Resultados:** Como resultado tivemos uma compreensão sobre nossos clientes e o que buscam na hora de comprar. Com isso, tivemos pontos positivos e negativos para melhorar e satisfazer os clientes. Por fim, conseguimos desenvolver as estratégias de fidelização e aplica-las.

**Conclusão:** Esse estudo foi importante para auxiliar a empresa em suas necessidades. Como resposta tivemos que a loja pode estar utilizando o marketing estratégico para fidelizar os clientes, fazendo com que sejam fiéis à loja. Isso pode ser feito por meio da criação de um relacionamento, realizando lives para se aproximar dos clientes on-line e ter maiores vendas, anotar os gostos de cada um para entrar em contato quando tiver promoção ou chegar novidades de acordo com a preferência. Tendo clientes satisfeitos e garantindo seu retorno para a loja.

**Palavras-chave:** Satisfação; Fidelização; Clientes; Marketing estratégico.