

**ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM ESTUDO SOBRE OS
REVENDEDORES DA EMPRESA AVON COSMETICOS NA REGIÃO
METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE**

Liane Raquel da Silva Rosa
Robinson Henrique Scholz (orient)
UNILASALLE - CANOAS

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo compreender o processo de atendimento dos revendedores da empresa Avon Cosméticos na Região Metropolitana de Porto Alegre. Através do contato pessoal entre vendedores e compradores, que atuam fora de um estabelecimento comercial fixo, a Avon utiliza o recurso de venda direta por meio de um sistema da comercialização de bens de consumo e de serviços diferenciados aos seus clientes. A Avon adotou a venda porta a porta como prática de atendimento. Esta experiência tornou-se um modelo de sucesso que passou a ser seguido por outras empresas ao redor do mundo, aproximando cada vez mais o contato de relações pessoais, entre vendedores e consumidores, agregando cada vez mais o valor aos seus produtos e serviços. Nos últimos anos, houve um crescimento significativo no Brasil em relação à venda de cosméticos pela internet, o que se fez necessário entender melhor o processo de atendimento dos revendedores. Este estudo tem como base os conceitos advindos de pesquisas na área de marketing que são: marketing de relacionamento, que é manter-se em contato constante com os clientes oferecendo-lhes ajuda conteúdo e informações, estando sempre presente, e o marketing viral, uma estratégia que encoraja a sociedade à propagação das mensagens. Um exemplo claro disso é uma mensagem de marketing lançada por uma empresa e repassada para outros, criando potencial para o crescimento tanto na exposição como na influência da mensagem, utilizando-se de redes de contatos como Facebook, Whatsapp, Twitter entre outras formas de redes sociais. Esta pesquisa tem como objetivo compreender o processo de atendimento dos revendedores da empresa Avon cosméticos. Os objetivos específicos construídos são: a) realizar um estudo das perspectivas e dificuldades no atendimento dos revendedores; b) compreender a forma de abordagem e as tratativas dos revendedores no atendimento aos clientes; c) analisar as necessidades do cliente. Realizando um estudo das perspectivas e dificuldades no atendimento, assim como as ferramentas utilizadas, a forma de abordagem e tratativas dos revendedores no atendimento aos clientes. Para a realização da pesquisa, o método que será aplicado é o estudo de caso, de cunho qualitativo exploratório, tendo como campo empírico na área de atendimento no setor 563 localizado no município de Porto Alegre (RS). As técnicas de coleta de dados que serão aplicadas são: entrevista semiestruturada com a gerente e as executivas de vendas e um grupo focal com as revendedoras e observação participante. Para a análise das informações de pesquisa será aplicada a técnica da análise de conteúdo. Este estudo pode contribuir na melhoria no processo de atendimento, visando à melhor qualidade da comercialização e divulgações os produtos, assim como o aumento das vendas.