



SEFIC 2018
UNILASALLE

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA A
REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

22 A 27
DE OUTUBRO

MARKETING DIGITAL APLICADO AO FORTALECIMENTO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO DA EDUCAÇÃO

Amanda Ghelen de Brito de Lima
Robinson Scholz
Universidade Unilasalle

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis

Resumo: Esta pesquisa tem por objetivo geral propor estudar como o marketing digital poderá melhorar o relacionamento com os clientes da empresa Sapienza Equipamentos de Canoas Rio Grande do Sul, a fim de poder melhorar o relacionamento com o cliente. O marketing digital colabora para estreitar o relacionamento com o cliente, buscando atender aquilo que o seu cliente deseja buscar as suas necessidades. Desse modo, o estudo em questão visa utilizar-se do Marketing digital e as novas ferramentas digitais para estreitar o relacionamento com o cliente. O marketing digital é desenvolvido por ferramentas digitais, são ações estratégicas usando mídias digitais, como Skype, WhatsApp, e-mail e outras ferramentas. Tendo como objetivo gerar novas oportunidades de negócios com o cliente. O marketing de relacionamento permite conhecer melhor o perfil de cada cliente, desenvolvendo assim melhores estratégias para satisfazer o cliente, fidelizando cliente, buscando estudar o perfil de cada cliente para manter um relacionamento. Ao analisar o mercado externo hoje, vimos que o cliente tem o poder de escolher aquilo que deseja através da internet. Atualmente, a internet é um dos maiores meios de comunicação para fins pessoais e profissionais. Hoje a internet já não é mais uma questão de opção é uma questão de necessidade, atualmente as empresas para desenvolver um bom marketing é impossível sem o uso da internet. Em um mercado cada vez mais disputado, deve se buscar novas ferramentas para um melhor relacionamento com o cliente. Tenho como o objetivo fazer o estudo de uso de novas ferramentas para fidelizar o relacionamento com o cliente da empresa do ramo de educação. Para que possa fortalecer o relacionamento com o cliente. Os possíveis resultados é fidelizar o relacionamento com o cliente através das novas estratégias de marketing digital. Para que possa fortalecer o relacionamento com o cliente, foram também constituídos os seguintes objetivos específicos: a) Identificar as atuais ferramentas de comunicação utilizadas pela Sapienza com os clientes; b) Reconhecer os pontos fortes e fracos no processo de comunicação atual; c) Levantar a possibilidade de novas ferramentas de comunicação em prol do relacionamento com o cliente. Para a realização da pesquisa, o método adotado é quantitativa e descritiva, tendo instrumento de coleta de dados um questionário fechado, o qual será direcionado aos clientes da empresa Sapienza Equipamentos de Canoas Rio Grande do Sul onde será feito um estudo profundo, para permitir um conhecimento amplo e detalhado. Os dados serão interpretadas por meio da estatística descritiva.

Palavras-Chave: Marketing digital, marketing de relacionamento e ferramentas digitais.