



CIÊNCIA E TECNOLOGIA:
IMPLICAÇÕES NO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

FEPEG

F Ó R U M

ENSINO • PESQUISA • EXTENSÃO • GESTÃO

REALIZAÇÃO:



APOIO:



ISSN: 1806-549X

AÇÕES DE MARKETING DE RELACIONAMENTO PARA CONQUISTAR E MANTER FIDELIDADE DOS CLIENTES DA FARMÁCIA ALPHA

Autores: ANA CAROLINE SOARES VIEIRA, AMANDA MARQUES EVANGELISTA, FLÁVIA MENDES SOARES, JÉSSICA DHAYANNE SOARES SABINO, LÍCIA BARBOSA ALKIMIN, KARLA VELOSO COURA, SANDRA ALVES DA SILVA

O objetivo desse trabalho foi descrever ações de marketing de relacionamento já existentes e outras que podem ser utilizadas para a conquista e manutenção da fidelização dos clientes da Farmácia Alpha. Utilizou-se a pesquisa descritiva. A população do estudo compreendeu-se aos clientes efetivos, sendo escolhidos através de uma amostragem não probabilística acidental. Notou-se que aspectos motivacionais, os quais fazem os clientes comprarem na loja, a maioria dos respondentes afirmaram ser o relacionamento com proprietário e funcionários, seguido da qualidade dos produtos e variedade de produtos oferecidos. Através das informações obtidas, verificou-se que a adesão do cartão fidelidade pode ser uma boa saída para o aumento das vendas e um possível caminho para a fidelização dos clientes, tendo em vista que mais de 90% dos clientes entrevistados foram positivos à ação. Conclui-se que o relacionamento com os clientes assim como a fidelização de clientes, está interligado entre clientes e empresa, onde se tiver as pessoas certas e as ferramentas certas, pode-se formar um processo de atendimento eficaz, acompanhada com a satisfação do cliente e conquista de clientes fiéis.