



## Marketing Importância de estratégias bem elaboradas para satisfação e fidelização de clientes.

### Autor(res)

Irlaine Cutrim Helal Cavalcante  
Suelen Soares Almeida

### Categoria do Trabalho

3

### Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA

### Resumo

Para qualquer empreendimento alcançar seus objetivos fez-se necessário concentrar-se em atrair e manter seus clientes, uma vez, que, esses são grandes impulsionadores do sucesso e conservação do negócio. Inseridas num contexto de busca pela sobrevivência no mercado as empresas estão buscando atender seus clientes de maneira que suas necessidades e expectativas sejam atendidas Com a pesquisa de satisfação do cliente, o setor de marketing avalia como o mercado está no momento da empreitada e quais atitudes devem ser priorizadas. O estudo avalia as oportunidades do negócio e faz um mapeamento de vários aspectos. Para a realização da pesquisa foi utilizado o método qualitativo, a categoria de Pesquisa Qualitativa considera que a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas. Na pesquisa qualitativa os dados tendem a ser analisados pelo método indutivo, sendo o processo e seu significado os principais focos de abordagem. O estudo refere-se a análise do atendimento e satisfação dos clientes.

Algumas das vantagens de ter uma estratégia de fidelização bem executada incluem:

Redução de custos, A aquisição de novos clientes pode ser bastante cara, visto que envolve investimentos em marketing e publicidade. Manter os clientes existentes pode ser muito mais econômico.

Incremento de receita, Clientes fiéis tendem a fazer compras mais frequentes e gastar mais dinheiro em cada compra.

Maior competitividade, A lealdade do cliente pode ser uma grande vantagem competitiva, permitindo que você se diferencie de outras empresas em seu setor.

Melhoria da imagem, Clientes satisfeitos tendem a falar bem da sua empresa, tanto pessoalmente quanto nas redes sociais, ajudando a melhorar a sua reputação.

Clientes fiéis são mais propensos a fornecer feedback útil e construtivo, permitindo que você ajuste sua estratégia e melhore seu produto ou serviço. Uma estratégia bem elaborada para satisfação e fidelização de clientes é uma parte vital do sucesso empresarial. Ela reduz custos, incrementa receita, melhora a imagem da sua empresa e fornece feedback valioso para ajudá-lo a melhorar continuamente.