



MARKETING DE RELACIONAMENTO NA CEREALISTA GIRUÁ LTDA.¹

Andrezza Melissa Bessegato², Luciano Zamberlan³. UNIJUÍ

O objetivo deste estudo é avaliar o relacionamento dos clientes com a Cerealista Giruá Ltda, empresa atuante no comércio atacadista. Atualmente as pessoas desejam fazer negócio com empresas que ofereçam serviços agregados a seus produtos, antes, durante e após a venda. Os clientes procuram um relacionamento duradouro onde as necessidades individuais possam ser atendidas ao longo prazo. A atual conjuntura brasileira, aliada às mudanças que ocorrem no comportamento do consumidor quanto aos seus desejos, necessidades e expectativas exige das empresas uma nova abordagem para o Marketing, este constitui-se numa filosofia empresarial com base na aceitação da orientação para o cliente e no reconhecimento de que se devem buscar novas formas de comunicação para estabelecer um relacionamento profundo e duradouro com os clientes. Para atender aos objetivos realizou-se uma pesquisa exploratória com dados secundários e após procedeu-se uma pesquisa descritiva. Na etapa descritiva aplicou-se um questionário a uma amostra de 335 clientes de diferentes regiões, com base na escala desenvolvida por Wilson e Vlosky (1997) sendo adaptada para a realidade da pesquisa. Após a tabulação e análise dos dados obtidos pode-se perceber que o nível de relacionamento existente entre a Cerealista Giruá Ltda e seus clientes é bom, pois os resultados deste estudo apontaram que o relacionamento baseado na confiança e no comprometimento é necessário para a manutenção dos clientes.

¹ Estágio Supervisionado em Administração II

² Bacharel em Administração (UNIJUÍ)

³ Professor Orientador – Departamento de Estudos da Administração - UNIJUÍ