



LEALDADE DOS CONSUMIDORES NA COMPRA DE ELETROELETRÔNICOS DA CIDADE DE SANTA ROSA/RS¹

Carla Regina Kreutz², Enelise Raquel Neuberger³, Cristiane Rhoden⁴, Jaqueline Teresinha Trentin⁵, Luciano Zamberlan⁶. UNIJUÍ

Este estudo tem como objetivos desenvolver considerações sobre a lealdade do consumidor no que diz respeito a produtos eletroeletrônico assim como apresentar itens importantes para sua manutenção e/ou reforço. A Lealdade é uma ação de longo prazo, lenta e que requer tempo, mas que terá grandes chances de se tornar duradoura, pois os clientes leais são aqueles que em meio a qualquer situação, estarão aderindo àquelas marcas, produtos e/ou serviços de sua escolha e gosto. A pesquisa foi realizada em duas etapas. Na fase exploratória elaborou-se um Grupo de Foco com 12 pessoas para a identificação de variáveis a serem utilizadas para avaliar a lealdade dos consumidores. Na fase descritiva foi aplicado um questionário estruturado a uma amostra não probabilística por conveniência de 214 indivíduos. Os consumidores foram avaliados em relação ao grau de importância dado a determinados fatores que o manteriam leal a determinada loja de eletroeletrônicos. Dentre os fatores citados pela pesquisa destacam-se o atendimento, sendo este considerado por 76,2% dos consumidores como de total importância para a manutenção desta lealdade (tabela 5); o fator preço com 72% (tabela 6) e a qualidade dos produtos com 71% (tabela 7), como itens mais significativos. A pesquisa demonstrou que fatores como cartão de lealdade e ações como convidar o cliente a dar opiniões sobre a loja, oferecer produtos novos e manter contato frequente com o cliente após a venda não foram considerados relevantes. Para obter e manter a lealdade do cliente de forma eficaz, as empresas precisam se diferenciar claramente através da melhoria da gestão de relações com clientes e de programas de lealdade.

¹ Pesquisa desenvolvida no Componente Curricular de Pesquisa de Marketing

² Aluna de Graduação em Administração da UNIJUÍ

³ Aluna de Graduação em Administração da UNIJUÍ

⁴ Aluna de Graduação em Administração da UNIJUÍ

⁵ Aluna de Graduação em Administração da UNIJUÍ

⁶ Professor Orientador – Departamento de Estudos da Administração - UNIJUÍ