

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES NO RAMO HOTELEIRO

DAIANI CRISTINE RODRIGUES FURTADO

CESUMAR - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ, MARINGÁ - PR

Fidelização é o processo pelo qual um cliente se torna fiél, tendo como objetivo retê-los fazendo que estes deixem apenas de serem satisfeitos. Atualmente o mercado competitivo esta mais exigente, essa pesquisa vem como uma ferramenta de apoio para os gerentes de hotéis no sentido de ajudá-los a identificar os tipos de clientes e assim saber trabalhar como cada um, oferecendo os melhores serviços e como retorno desse trabalho ganhar a fidelidade. Busca-se a fidelidade dos clientes através da qualidade do atendimento, preço acessível, variedade nos serviços, novas tecnologias e outras formas que serão descobertas com esta pesquisa. Para o autor RAPHELLI (1996), no contexto empresarial, uma pessoa se torna cliente fiél, quando está envolvido, presente que não muda de fornecedor e mantêm consumo freqüente, optando por uma organização particular, sempre que necessitar de um determinado serviço. Assim, este trabalho tem como objetivo buscar através das estratégias oferecidas pela empresa, os fatores que levam um cliente a se tornar fiél e, assim, auxiliar os empresários a entenderem a importância de se reter clientes. Para que a empresa tenha clientes fiéis à pesquisa fornecerá algumas estratégias: como obter máximo de informações sobre eles, fornecer brindes, fazer promoções internas, serviços diferenciados, fornecer mais de um canal de compra, ouvi-los tanto nas sugestões e elogios como também nas críticas e saber utilizá-las em forma de feedback, em suma fornecer aquilo que superará as expectativas dos clientes, entre outras estratégias que será discutida no decorrer da pesquisa. Os objetivos específicos será identificar os fatores que levam os clientes preferirem esse tipo de serviço; utilizar-se da metodologia SERVQUAL como forma de avaliar os serviços e ressaltar possíveis mudanças nesses serviços prestados. Como justificativa dessa pesquisa tem o seguinte ponto de vista a necessidade dos empresários entenderem a importância de se reter clientes fiéis e principalmente fazer uma avaliação do ramo hoteleiro de Maringá no sentido de atendimento e qualidade dos serviços prestados por estas empresas. Para a realização do referido trabalho de pesquisa, serão necessários à utilização de alguns métodos de trabalho, entre eles pesquisas em livros, revistas, internet, profissionais da área hoteleira, professores especializados em Marketing, Comercio Exterior, Turismo... Sendo assim feita primeiramente uma pesquisa teórica nos itens citados acima, posteriormente quando o conteúdo estiver concluído será feito a pesquisa de campo com a elaboração de entrevista e questionários com perguntas referentes ao ramo hoteleiro focalizando o nível de fidelidade que se pode obter. Aplicar este questionário e fazer entrevistas com clientes que freqüentam mais de duas vezes a empresa e também a alguns funcionários. Mas o elo cliente/empresa é criado também através dos funcionários quando um cliente entra na empresa o primeiro contato que possuem são com os funcionários por isso motiva-los. Pretende-se com esta pesquisa adquirir conhecimentos sobre esse ramo que atualmente esta ascendendo e identificando assim os tipos de clientes, torná-los fiéis sendo que isso passou a ser meta para a organização. Com isso, indicar os pontos fortes e fracos encontrados através da gama de informações obtidas posteriormente apresentar os resultados encontrados com perspectiva de chegar a uma conclusão satisfatória ao objetivo da pesquisa.

Palavras-chave: fidelidade; satisfação; serviços

daianicristine@yahoo.com.br