



MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Biguaçu

Estudo do composto mercadológico para o mercado São Luiz ME

Diego Julião da Silva¹

Renata Silva²

RESUMO

A satisfação está estreitamente relacionada com as características percebidas e consideradas relevantes pelos clientes. A predominância da qualidade dos serviços prestados é algo de incessante busca das organizações que buscam sobreviver no mercado. As ferramentas do composto mercadológico são elaboradas com objetivo de proporcionar valor para o cliente, por meio do preço, produto, praça e promoção. O objetivo geral deste trabalho é analisar o composto mercadológico da empresa. Mercado São Luiz em Biguaçu (SC) considerando a competitividade no ambiente varejista e atacadista na região. Portanto, esta pesquisa teve como objetivo específico, identificar o perfil dos clientes do mercado São Luiz; verificar a percepção dos clientes sobre variáveis do composto de Marketing, pessoas e características físicas da empresa e elaborar a análise SWOT (pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças), para verificar o ambiente interno e externo à organização. A metodologia utilizada foi a pesquisa-diagnóstico, básica, quantitativa e qualitativa, exploratória, estudo de caso, bibliografia e de levantamento. Os dados foram coletados por meio de questionário, com amostragem não probabilística de conveniência, sendo coletados 61 questionários com os clientes e uma entrevista com o gestor do Mercado São Luiz. Os resultados obtidos no estudo destacam-se a promoção com baixo índice satisfação, divulgação de ofertas e brindes, como também com o estacionamento. Já como fatores positivos, ressalta-se o produto, referente a variedade e entrega a domicílio.

Palavras-chave: Marketing. Composto mercadológico. Satisfação dos clientes.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Biguaçu /SC.djs_world@hotmail.com

² Prof^a. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. renata@univali.br>