

MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Balneário Camboriú

ESTUDO SOBRE O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DO CENTRO COMERCIAL CAMELÓDROMO, EM BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC.

Victória Schreiber Biudes¹

Alexandre de Sá Oliveira²

RESUMO

Neste trabalho será abordado um estudo do comportamento do consumidor de Camelô, em Balneário Camboriú. A pesquisa foi realizada no Centro Comercial Camelódromo de Balneário Camboriú e teve como objetivos principais identificar e detalhar o perfil do consumidor do Camelódromo e seu nível de satisfação com as compras ali realizadas. A metodologia utilizada foi a Net Promote Score (NPS). A pesquisa contou com 500 respondentes ao questionário elaborado e aplicado pela acadêmica de forma presencial, no próprio Camelódromo. Os resultados deste trabalho contribuíram para a empresa a medida que tornaram possível entender sobre a necessidade e a motivação de seus consumidores e, principalmente, por permitir conhecer o grau de satisfação destes quanto à qualidade no atendimento e no serviço prestado, de forma geral. Os resultados mostraram que o camelódromo é frequentado tanto por mulheres quanto por homens, em sua maioria residem no mesmo bairro do centro comercial, costumam ir ao camelódromo quando necessitam comprar algo específico e a maioria tem por motivação o preço. O atendimento mostrou-se muito bom e o índice NPS ficou em 12 mostrando que há o que ser modificado. Apesar de ser o fator preço a principal motivação dos consumidores, em segundo lugar ficou o atendimento, sendo que em uma das perguntas objetivas o atendimento diretamente elogiado, sendo avaliado por 81% como bom ou ótimo. Por fim, outros apontamentos e sugestões para pesquisas futuras serão apresentados ao final do trabalho.

Palavras-chave: Palavras-chave: Camelô; Comportamento do consumidor; Marketing; Satisfação de clientes

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. vschreiberb@hotmail.com

² Prof. Msc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. profalexandredesa@univali.br