

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO *E-COMMERCE* NA EMPRESA AJI - SOLUÇÕES DIGITAIS

Bruno Santos Amorim¹

Pablo Flores Limberger²

RESUMO

O presente trabalho apresenta a pesquisa realizada na área comercial da empresa AJI – Soluções Digitais, que atua no ramo do varejo eletrônico, criação e gestão de lojas virtuais na região do Vale do Itajaí, estado de Santa Catarina. O mercado alvo da empresa são pessoas com interesse de ter a sua própria loja virtual, ou que já possuem lojas físicas e querem assessoria para seus negócios no varejo eletrônico, possuindo clientes de bastante expressão na região de Balneário Camboriú, Itapema e Itajaí. A pesquisa adotada caracterizou-se como descritiva, sua abordagem foi qualitativa, apresentando como objetivo geral analisar a qualidade do *e-commerce* na empresa AJI - Soluções Digitais. No intuito de contextualizar a satisfação dos clientes, para obtenção dos resultados, serviu-se da técnica de coleta de dados por entrevista semiestruturada. A análise dos dados aponta que a força de vendas da empresa é composta pelo diretor administrativo, que com muita dedicação está fazendo um ótimo trabalho e trazendo para a região um produto especial e diferenciado. No contexto dos resultados alcançados, é sugerido o planejamento gerencial e operacional de vendas, com vistas a aperfeiçoar sua gestão e melhorar sua competitividade no mercado.

Palavras chave: Qualidade, Marketing digital, Comércio eletrônico.

1 Graduando no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Balneário Camboriú.

2 Professor Doutor do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Balneário Camboriú.