

## IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA PARA A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE

João Antônio Mores Magarinos<sup>1</sup>

Marcio Daniel Kiesel<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho aborda o tema “Importância do pós-venda para fidelização do cliente”, dentro da empresa Magavel Magarinos Veículos Ltda. Esta atua no ramo de venda carros, ou seja, é revendedora autorizada da marca Ford. Trabalha também com carros seminovos, peças e serviços. A empresa enfrenta certa concorrência, porque o mercado nacional teve um considerável aumento no número de marcas, que antigamente se limitava em um número menor, e as empresas antigas, conforme citado no decorrer do trabalho, têm a necessidade de se adaptar ao novo mercado. Com isso, o presente estudo busca indicar uma ferramenta que a empresa poderá utilizar para fidelizar seus clientes, aumentar as vendas junto à revendedora, bem como crescer e obter melhores resultados.

Palavras-chave: Vendas. Marketing. Cliente.

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

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