

## **CRM – GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: desafios no processo de implantação um estudo de caso**

Ana Carolina Alves Cabral<sup>1</sup>

Manuel Carlos Pinheiro da Gama<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Devido à globalização e os avanços tecnológicos, as empresas vêm enfrentando grandes dificuldades para se manterem no mercado, principalmente porque os clientes estão cada vez mais exigentes quanto à qualidade dos produtos, serviços e atendimento. A presente pesquisa, aborda sobre o marketing de relacionamento como diferencial competitivo para as empresas criarem e desenvolverem uma relação mais próxima com os seus clientes afim de conquistar e manter a sua fidelidade. Para dar suporte as estratégias do marketing relacionamento, surge o software CRM, um sistema de gestão do relacionamento com o cliente. No entanto, CRM não é somente uma tecnologia, trata-se de um conceito que requer uma filosofia empresarial centrada no cliente. O estudo foi realizado em uma indústria têxtil localizada em Itajaí-SC. O objetivo geral deste trabalho é descrever e analisar as etapas da implantação do sistema CRM na empresa Steigleder Têxtil e, como objetivos específicos, descrever os motivos da necessidade de um sistema de CRM para a empresa; identificar sistemas de CRM compatível com a empresa; mapear as etapas da implantação e elencar os eventuais gargalos. A presente pesquisa caracteriza-se por ser uma pesquisa descritiva, com abordagem de estudo de caso. Para alcançar os objetivos estabelecidos, foram utilizados uma pesquisa documental baseada em relatórios e documentos emitidos pela organização, entrevista semiestruturada com os gestores da empresa sobre aspectos históricos e comerciais, bem como a observação-participante para compreender como é realizado o processo operacional do setor de vendas. Por fim, foram feitas as análises e descrição das etapas da implantação do sistema CRM na empresa.

Palavras-chave: Marketing; Marketing de relacionamento; CRM.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.  
carolalves.bc@gmail

<sup>2</sup> Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. manuel@manuelgama.adm.br