

A IMPORTÂNCIA DA FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE NA EMPRESA DALFOVO VEÍCULOS MULTIMARCAS

Hallex Dalfovo¹

Márcio Daniel Kiesel²

RESUMO

O presente trabalho tem como tema a fidelização de clientes na empresa Dalfovo Veículos Multimarcas. Pode-se notar que fidelizar o cliente é uma estratégia de grande importância para o futuro e sucesso da empresa no comércio, porém não se sabe qual a melhor forma de colocar em prática essa atividade. Explorar e assim agregar conhecimento nessa área é o objetivo do trabalho. O conhecimento em novas formas e técnicas para a cativação de clientes está presente no trabalho. Dessa maneira, diagnosticando falhas na empresa atualmente, que possam ser corrigidas para um melhor atendimento ao cliente e satisfação geral do mesmo.

Palavras-chave: Fidelizar, sucesso, conhecimento.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. hallexdalfovo100@hotmail.com

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. mdk@univali.br