



# MUITO + GESTÃO

**Anais da Semana Científica e de Extensão**

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

## **ANÁLISE DO PÓS-VENDA COMO FERRAMENTA PARA O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: UMA ABORDAGEM SOB A PERSPECTIVA DOS CLIENTES NO MERCADO IMOBILIÁRIO**

Marlon Roberto Floriani<sup>1</sup>

Camila da Silva Schmitt<sup>2</sup>

### **RESUMO**

No trabalho a seguir, apresenta-se a importância e a necessidade do corretor de imóveis em trabalhar e aprimorar o atendimento de pós-venda junto ao seu cliente. Ferramenta está que sendo explorada corretamente traz enormes benefícios para ambas as partes. Sabendo desta importância o acadêmico se propôs a estudar com precisão tudo o que o cliente necessita e procura no pós-venda e apresentará com detalhes o que pode ser aprimorado, chegando assim próximo do atendimento perfeito. Para se chegar aos resultados, além de anos de experiência que o mesmo possui no ramo imobiliário, o acadêmico usou o método de pesquisa qualitativa com análise de conteúdo, sendo aplicada uma entre os profissionais do ramo e outra aplicada diretamente aos clientes, para assim alcançar o objetivo final. Depois de muito trabalho e pesquisa chegou-se aos resultados, alguns totalmente esperados, como a parte documental do imóvel que é unanimidade entre todos os clientes, fazendo com que podemos concluir que nem faça parte de um pós-venda, mas sim de um complemento quase que obrigatório para o corretor de imóveis. Mas também percebemos que outras coisas com bem menos impacto trazem uma enorme satisfação junto ao cliente, como indicações de serviços básicos, ou até mesmo auxílio na troca de titularidade de documentos como condomínio, água, luz. Conclui-se que o pós-venda, seja executado de forma básica ou com maior ênfase é importantíssimo para a fidelização e satisfação do cliente.

Palavras-chave: Palavras-chave: pós-venda; marketing de relacionamento,

---

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

<sup>2</sup> Profª. MSc. Orientadora, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú /SC. camila.s.schmitt@gmail.com