

## INTRODUÇÃO

Com o cenário econômico atual, torna-se importante a necessidade de analisar a relação dos clientes com a empresa: conquistar novos clientes é fundamental, mas construir a fidelização dos que já existem é uma fonte de renda a longo prazo e marketing para a empresa.

A Mendes Gás é uma empresa que atua há mais de 20 anos na cidade de Ubá/MG e região, tendo como atividade principal a distribuição do Gás Liquefeito de Petróleo (GLP), popularmente conhecido como gás de cozinha. Esse, assim como na maioria dos casos, é um mercado disputado.

Dito isso e levando em conta o considerado tempo de mercado da empresa, este, tão competitivo, quais os principais fatores que influenciam o processo de decisão de compra e mantêm o cliente fiel à empresa Mendes Gás e seu produto?

Este trabalho tem como objetivo verificar como a empresa mantém seu cliente fidelizado, ou seja, quais os pontos fortes da empresa, que influenciam no processo de decisão de compra de seu produto por seus clientes.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa é classificada como descritiva, bibliográfica e de campo, utilizando-se de questionário para obter as informações necessárias que concluem este trabalho.

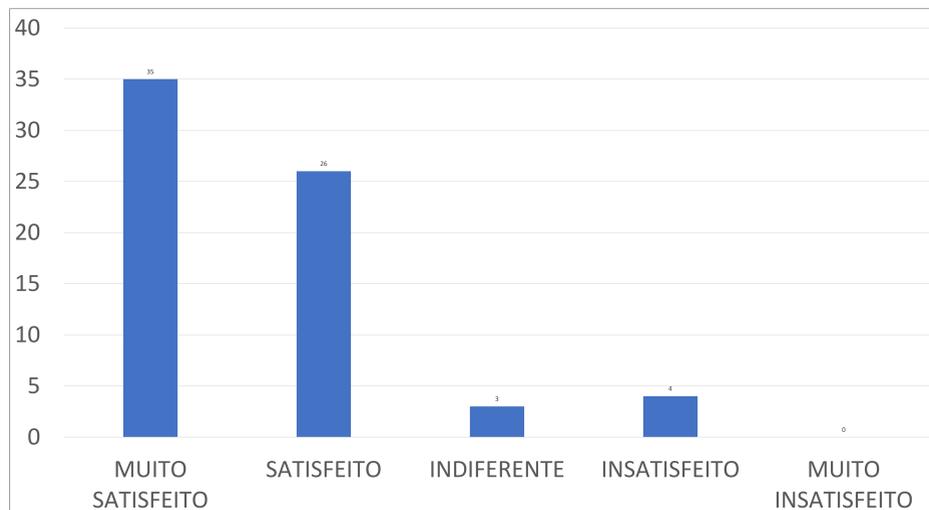
Foram considerados 206 clientes, que juntos somam 90% do faturamento da empresa, e através da fórmula de Barbetta, considerando um erro de 10%, concluiu-se que seria necessário aplicar 68 questionários para que a pesquisa fosse confiável.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Aplicou-se questões de múltipla escolha com características importantes de uma empresa - atendimento, qualidade do produto, prazo de entrega, preço e condições de pagamento - para atrair ou, neste caso, manter o cliente fiel.

Em relação ao atendimento, a maioria dos clientes está satisfeito, como pode ser observado na Figura 1.

Figura 1 – Atendimento ao cliente.

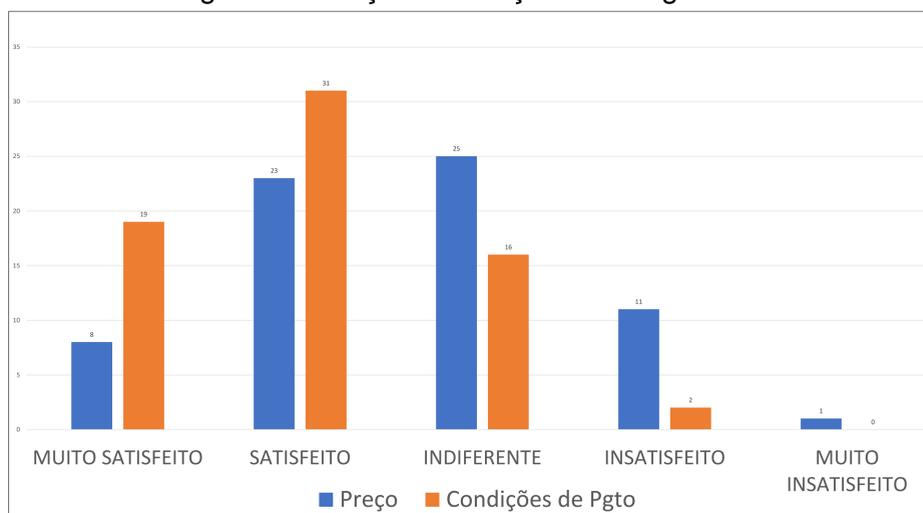


Fonte: dados da pesquisa.

Outro fator muito importante a ser avaliado é o preço do produto, bem como as condições de pagamento, apresentados na Figura 2.

Embora a maioria tenha respondido que está satisfeita tanto com o preço quanto com as condições de pagamento, existe uma minoria que está insatisfeita e merece atenção.

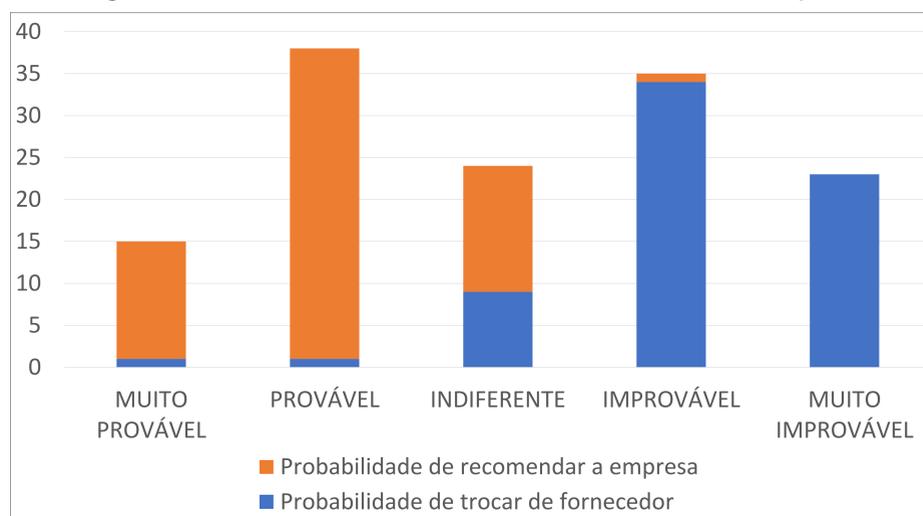
Figura 2 – Preço X Condições de Pagamento



Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se que existe confiança por parte dos clientes em relação à Mendes Gás, uma vez que, conforme pode ser observado na Figura 3, a grande maioria descartou a possibilidade de vir a trocar de fornecedor e afirmaram a possibilidade de indicar a empresa.

Figura 3 – Trocar de Fornecedor X Recomendar a Empresa



Fonte: dados da pesquisa.

Com base nos resultados, concluiu-se que os clientes da Mendes Gás questionados podem ser considerados fidelizados em razão do ótimo atendimento/relacionamento da empresa e pela qualidade do produto. Contudo, por mais que a pesquisa tenha tido um resultado positivo, a empresa não pode se considerar em uma zona de conforto, pois manter um cliente requer trabalho constante e uma excelente administração.

## REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada as Ciências Sociais**. 4 ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.