

# UNifeob

CENTRO UNIVERSITÁRIO OCTÁVIO BASTOS



# UNifeob

## PROJETO INTEGRADO

## ESCOLA DE NEGÓCIOS

2020



**UNIFEOB**

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

**ESCOLA DE NEGÓCIOS**

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

**ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO DE MARKETING**

**ELEGANCE BOUTIQUE**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

MAIO 2020

**UNIFEOB**

**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS**

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

**ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO DE MARKETING**

**ELEGANCE BOUTIQUE**

MÓDULO DE GESTÃO DE MARKETING

Marketing de Serviço e Varejo - Prof. Elaina Cristina Paina Venâncio

Gestão Composto de Marketing - Prof. Gilberto Peixoto de Carvalho Filho

Comportamento Consumidor - Prof. Dirceu Fernandes Batista

Pesquisa Mercadológica - Prof. Marcelo Alexandre Correia da Silva

Marketing Digital - Prof. Sidney Gitcoff Telles

Alunos:

Andriel de Oliveira Rezende, RA 18000719

Maria Elisa Alves da Costa, RA 18000251

Marisa Graziela da Silva, RA 18000543

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**MAIO 2020**

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	7
3 PESQUISA MERCADOLÓGICA	8
3.1 FATORES DE INFLUÊNCIA DO MICROAMBIENTE	8
3.1.1 FORNECEDORES	8
3.1.2 PÚBLICO DE RELEVÂNCIA	8
3.1.3 PÚBLICO ALVO	8
3.1.3.1 Persona	9
3.1.4 CONCORRENTES	9
3.1.4.1 Concorrentes Diretos	9
3.1.4.2 Concorrentes Indiretos	9
3.1.5 INTERMEDIÁRIOS	10
3.2 FATORES DE INFLUÊNCIA DO MACROAMBIENTE	10
3.2.1 AMBIENTE ECONÔMICO	10
3.2.2 AMBIENTE DEMOGRÁFICO	10
3.2.3 AMBIENTE NATURAL	11
3.2.3.1 Ambiente sócio-cultural	11
3.2.4 AMBIENTE TECNOLÓGICO	12
3.2.4.1 Ambiente político-legal	12
4 SOBRE O PRODUTO	13
4.1 DESCRIÇÃO DO PRODUTO	13
4.2 BENEFÍCIO CENTRAL, PRODUTOS BÁSICO E AMPLIADO	13
4.3 PRODUTO DE CONSUMO OU ORGANIZACIONAL	13
4.4 ATRIBUTOS DO PRODUTO	14
5 SERVIÇOS	14
5.1 APLICABILIDADE E PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS	14
5.2 EXCELÊNCIA E NÍVEIS DE QUALIDADE	14
5.3 TIPOS DE VAREJO	15
6 O PREÇO	15
6.1 DESCRIÇÃO DA BASE DO PREÇO	15
7 SOBRE A PRAÇA	15
7.1 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO UTILIZADOS	15
7.2 MODELO DE DISTRIBUIÇÃO	16

8 PROMOÇÃO	16
9 ESTRATÉGIA DIGITAL	16
10 PERFIL DO CONSUMIDOR	17
10.1 ETAPAS DO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA	17
10.2 INFLUÊNCIAS MONITORADAS PELA EMPRESA	17
10.3 EXIGÊNCIAS DO CONSUMIDOR	18
10.4 MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR	18
11 CONCLUSÃO	19
12 REFERÊNCIAS	20
13 ANEXOS	21

# 1 INTRODUÇÃO

Quando conhecemos o conteúdo do plano Interdisciplinar, sendo conhecer a fundo o marketing de uma firma, portanto pesquisamos uma empresa chamativa para diagnosticar e escolhemos a Boutique Elegance.

Fomos à busca de analisar todos os tipos de mercadorias, como são organizados, por quem é mais procurado, de que maneira os donos se relacionam com a clientela, valores, e o jeito que é feito a venda para os fregueses.

Em primeiro lugar buscamos conhecer sobre o microambiente é microambiente desta loja, conhecendo os aspectos internos sobre os provedores, empregados, prestadores de serviço (agências de propaganda, transporte) filiais. E aspectos externos, como a clientela em geral, transições culturais, políticas, tecnológicas e lucros.

O segundo passo foi analisar produto, valores, praça e promoção (descontos), mais conhecidos como 4Ps, dessa forma entenderemos de que maneira essa empresa entrega suas mercadorias ao mercado, analisando o público alvo.

O trabalho ganhou credibilidade quando foi diagnosticada a maneira em que os donos colocam em prática seus serviços, dessa forma vendo a qualidade, sabendo como é a loja em estruturação e os serviços de atendimento a clientela. E então foi analisado de que forma ela trabalha no marketing digital, sabendo que é muito usado hoje em dia, sendo uma grande forma de alavancar seus lucros e ganhar mais clientes.

Por fim, foi visto como que a empresa acompanha o público alvo, dando a eles o que almejam, criando neles a vontade de adquirir os produtos, e como fazer com que suas compras sejam naquela própria empresa.

## **2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A sede da Elegance está localizada na cidade de Santa Cruz das Palmeiras/SP, e sua razão social é Elegance Boutique, inscrita sob o CNPJ número 30.368.356/0002-43. Constituída em 29 de Junho de 2018, a estatal atua apenas no estado brasileiro com apenas uma loja.

Elegance Boutique é uma loja física de moda masculina e feminina, onde são encontrados roupas e acessórios escolhidos criteriosamente pela equipe da loja. Prezamos pela alta qualidade, acabamento impecável, estilo, conforto e beleza, para que nossos clientes, através dos produtos por nós oferecidos, sintam o prazer de estarem bem vestidos e elegantes.

Contamos com uma variedade de modelos que vão desde os adequados para o dia a dia, até modelos mais requintados para a noite, focados também em peças Plus Size. Criada especialmente para a mulher e contemporânea/homem estiloso, que acompanha a moda e suas tendências, a loja traz a comunidade e a segurança da realização de compras que podemos oferecer.

Apaixonados por moda e pelo trabalho, buscamos sempre inovação e melhoria da qualidade de nossos produtos e serviços com o objetivo de proporcionar a satisfação total de nossos clientes.

## **3 PESQUISA MERCADOLÓGICA**

### **3.1 FATORES DE INFLUÊNCIA DO MICROAMBIENTE**

A empresa Elegance trabalha em um ambiente propício para o atendimento de nossos clientes, para oferecer aos consumidores praticidade na hora da compra, conforto e bem estar. Nossos clientes são pessoas que gostam de estar bem vestidas.

Trabalhamos com mercadorias de alto padrão, nossos principais fornecedores são de marcas reconhecidas no mercado. O diferencial da empresa são as peças únicas e exclusivas, e os ótimos preços.

#### **3.1.1 FORNECEDORES**

Ao buscar mercadorias para loja Elegance, procuramos por fornecedores que atendam a qualidade desejada, para oferecermos produtos de qualidade e que atendam ao preço específico. A empresa oferece aos seus clientes a aquisição de produtos de qualidade junto ao fornecedor por um preço justo e que seja entregue no prazo combinado.

Além disso, fazemos pesquisa de mercado para encontrar melhores fornecedores e que se adequem ao perfil da empresa.

#### **3.1.2 PÚBLICO DE RELEVÂNCIA**

A empresa Elegance preocupa-se em atender seus clientes e fornecer os melhores produtos, trabalha com todas as classes sociais além de atender pessoas de grande referência no mercado de trabalho localizadas na cidade de Santa Cruz das Palmeiras/SP. Sendo elas advogados, deputados que adquirem nossos produtos nossos ternos, que usam no seu dia a dia de trabalho e servem de referência para todos nossos clientes.

#### **3.1.3 PÚBLICO ALVO**

Nosso produto é direcionado à pessoas de todas as idades e de todas as classes sociais e a todos que desejam se vestir bem, estiver na moda e, além disso, usar produtos de qualidade e ter peças exclusivas em seu vestuário. Quem opta por comprar em nossa loja busca também a boa qualidade no atendimento.

### **3.1.3.1 PERSONA**

A persona da empresa Elegance são mulheres de idade entre 18 a 40 anos de classe média e classe média alta, que buscam estar estilosas e bem vestidas, comprando roupas sociais que as deixam antenadas com a moda.

Para conquistar esses clientes a empresa busca fazer propagandas na internet, em redes sociais como: Facebook, Instagram; que nos aproximam e impulsionam nossas vendas.

### **3.1.4 CONCORRENTES**

Nossos concorrentes são aqueles que vendem a mesma linha de produtos para um mesmo público-alvo que a nossa loja, além disso, com uma mesma faixa de preço em um mesmo tipo de ponto de venda. Têm as lojas no mesmo bairro ou cidade e que oferecem produtos semelhantes. Pode ser nossos concorrentes diretos ou indiretos.

#### **3.1.4.1 CONCORRENTES DIRETOS**

Os concorrentes diretos da nossa empresa são todas as lojas que atuam no mesmo mercado e vendem os mesmos produtos com uma faixa de preço igualitária. Como exemplo, Evolução que trabalha com o mesmo mercado vendendo roupas, calçados e acessórios, tem também as lojas Marisa que vendem roupas, acessórios e calçados.

Todas essas empresas têm o mesmo objetivo levar até os clientes produtos de qualidade que os satisfaçam. Assim, estão sempre de olho no mercado acompanhando as mudanças e as tendências.

#### **3.1.4.2 CONCORRENTES INDIRETOS**

Concorrente indireto: é aquele que não vende a mesma linha de produtos, mas que atinge seu público alvo com uma estratégia clara de substituição de produtos. Nossos concorrentes indiretos são as lojas de perfumes e joias. Como Boticário, Avon, Jequití entre outras.

Pois em algum momento o consumidor que se enquadra na nossa faixa etária e classe social, pode estar substituindo a compra de nossos produtos por outro. Temos também as lojas de calçados, apesar de ter o mesmo segmento, o consumidor pode optar pela compra de um produto com custo financeiro mais acessível relacionado ao que a loja Elegance oferece.

### **3.1.5 INTERMEDIÁRIOS**

O empresário ou administrador para evitar grandes impactos na empresa tem que ter em mente um plano caso as coisas saiam do controle. Um grande exemplo a ser dado é a pandemia que vivemos no país todo, onde tem impacto direto com as nossas vendas. Pois as pessoas não podem sair de suas casas para comprar em nossas lojas, e isso acaba comprometendo todas nossas vendas.

Também tem o caso de fornecedores atrasarem a entrega. A empresa tem que adotar medidas para que a loja não deixasse de vender. Tomamos medidas cabíveis ao momento, como a criação de um site da loja. Também a criação de métodos para não parar as vendas como é o caso do "voucher" onde o cliente paga o produto e retirar depois.

## **3.2 FATORES DE INFLUÊNCIA DO MACROAMBIENTE**

O macroambiente é os fatores externos que interferem na administração de marketing e afetam diretamente o microambiente. Esses fatores não podem ser mudados ou controlados pela organização, mas também não podem ser desprezados e por isso a estratégia precisa estar alinhada para que aumente as possibilidades de resultado através do marketing.

### **3.2.1 AMBIENTE ECONÔMICO**

A empresa Elegance é uma empresa que trabalha com pessoas de classe média A e B. Apesar de ser uma empresa nova no mercado, conseguiu se estabelecer e conquistar espaço e sua clientela. Tendo uma base de vendas mensal de quinze mil reais, acima do valor estimado.

Atualmente está passando por um momento econômico onde todo país encontra dificuldade em vender seus produtos. Esta crise financeira afeta sim diretamente a empresa, que tenta se manter no mercado procurando formas de vender seus produtos. A empresa está no mercado a cerca de dois anos e se mantém firme na sua evolução.

### **3.2.2 AMBIENTE DEMOGRÁFICO**

O ambiente demográfico está ligado diretamente com a população e a suas mudanças. É importantíssimo para as empresas, pois é capaz de identificar onde é melhor para atuação de cada empresa.

A empresa Elegance está localizada na cidade de Santa Cruz das Palmeiras/SP, onde atende toda a cidade e também a região. A empresa trabalha com produtos voltados para mulheres de classe A e B, jovens e adultas. Que buscam por sofisticação e qualidade.

### **3.2.3 AMBIENTE NATURAL**

O ambiente natural contempla os recursos naturais utilizados como insumos pelos profissionais de marketing ou que são afetados pelas atividades de marketing. Nas últimas três décadas, a preocupação com o meio ambiente cresceu bastante. A década de 1.990 ficou conhecida como a “década da terra”. Os profissionais de marketing devem ter consciência das muitas tendências do ambiente natural.

A empresa Elegance tem sua empresa localizada na cidade de Santa Cruz das Palmeiras/SP, e a empresa por trabalhar com a compra de mercadoria, trabalha com fornecedores de toda região. Buscando sempre pessoas que prezam pela preservação do ambiente e que trabalhem com recursos naturais.

#### **3.2.3.1 AMBIENTE SÓCIO - CULTURAL**

Nesse quesito, estamos falando sobre as questões sociais que nos dão uma ideia do que as pessoas esperam da empresa. Posicionamentos quanto a questões debatidas na mídia, por exemplo. E também, as questões políticas e legais, determinam a atuação da organização. Os produtos da loja são ofertados dentro dela, tem uma localização acessível facilitando para os clientes encontrá-la (centro da cidade).

Para uma empresa ser bem vista, sucedida e frequentada, ela precisa primeiramente ter âmbito interessante aos olhos da clientela. Por esse motivo optamos por organizar um lugar com climatização para deixar o clima favorável e quando forem experimentar as peças não passarem por situações desconfortáveis assim correndo o risco de desistir da compra por conta de um momento tenso.

A loja Elegance também é aromatizada com perfumes próprios para exalar em ambientes, dessa forma também o cliente ao entrar na loja já vai sentir satisfação em estar ali. A limpeza sempre impecável, procuramos abri-la mais cedo para manter tudo em perfeito estado, temos também café da manhã para bem recepcionar a clientela e poltronas caso precise descansar um pouco. Sua estrutura foi realizada com uma excelente arquiteta, por esses motivos é uma loja considerada muito bonita.

Cada detalhe é importante, pois, dessa maneira mesmo que, de fato muitos entrem somente para dar a "famosa olhadinha", com certeza quando precisar vão lembrar-se da nossa empresa com bons olhos, e assim causando a possibilidade de voltar e realizar a sua primeira compra.

### **3.2.4 AMBIENTE TECNOLÓGICO**

Com o passar dos anos a tecnologia vem cada vez mais facilitando a vida dos clientes, podendo visualizar, pesquisar e adquirir novos produtos sem precisar sair de casa. Hoje podemos ver todos os produtos da Elegance em apenas alguns cliques no site, esse processo disponibiliza para os clientes diversas promoções que ocorrem durante o ano.

Além disso, a Elegance possui também duas redes sociais, como o Facebook e o Instagram que sempre estão atualizadas com os mais novos produtos de nossa coleção. Sendo assim a tecnologia vem facilitando ainda mais o trabalho de nossos funcionários como também melhorando a vida de nossos clientes na hora da compra.

#### **3.2.4.1 AMBIENTE POLÍTICO - LEGAL**

O ambiente político legal serve para definir o que a empresa pode ou não pode fazer em um determinado momento. Leis e tributação afetam diretamente na forma como a sua empresa funcionará e a sua estratégia depende disso. Este ambiente influencia diretamente nas decisões da empresa.

Como em caso de crises a empresa tem que estar preparada para atuar de forma clara e objetiva. Atualmente no Brasil estamos vivendo um momento de crise econômica onde afeta a empresa.

Apesar desta crise as vendas online, tem sido o potencial para a empresa que traz grandes rendimentos. A empresa continua crescendo com o apoio das nossas plataformas digitais.

## **4 SOBRE O PRODUTO**

### **4.1 DESCRIÇÃO DO PRODUTO**

A empresa Boutique Elegance trabalha com variedades de peças únicas e selecionadas de excelentes qualidades, que tem a missão de dar elegância e conforto à vestimenta dos clientes desde peças mais ousadas, chiques, até mais básicas sem perder a sua essência atingindo o público feminino e masculino.

A loja foi inaugurada dia vinte e cinco de junho de dois mil e dezoito, e as quantidades de produtos giram em torno de seiscentas mercadorias que a empresa possui. Trabalhamos com produtos de preços variados, entre R\$ 109,90 a R\$ 1.800,00, garantindo assim, a qualidade e excelência dos produtos que estão sendo oferecidos.

### **4.2 BENEFÍCIO CENTRAL, PRODUTOS BÁSICO E AMPLIADO**

Para falarmos em benefício dos produtos da loja Elegance escolhemos como alvo as roupas femininas e sapatos. Primeiramente o benefício central é que o cliente busca da nossa loja, sendo assim trata-se da necessidade dos consumidores de se vestir.

E como calçados, manter a proteção de seus pés. Já nosso produto básico busca a boa qualidade que mantemos em nossas roupas e calçados que gerem conforto a quem os utiliza.

Nossos produtos ampliados são a sofisticação de nossas roupas. Como a qualidade nos tecidos com designer moderno, a loja está sempre atenta ao momento e as roupas e calçados que estão na moda.

### **4.3 PRODUTO DE CONSUMO OU ORGANIZACIONAL**

Os produtos de consumo são destinados ao uso ou utilização final pelos consumidores. São classificados em categorias diversas, dependendo do envolvimento do consumidor na busca e aquisição, no preço e no sistema de distribuição.

Portanto a empresa Elegance trabalha com produtos de consumo pois, a empresa destina seus produtos a seus consumidores para uso próprio. Com excelente qualidade e design sofisticado.

#### **4.4 ATRIBUTOS DO PRODUTO**

A empresa Elegance cresce cada vez mais no mercado, e tem seu nome situado na cidade onde está localizada, sendo uma das melhores para se adquirir produtos de altíssima qualidade. Além de contar com preços excelentes em relação a seus concorrentes.

As principais características que difere a empresa Elegance de seus concorrentes são as peças única e exclusiva, além da ótima localização. A empresa Elegance passa por constantes mudanças para atender melhor nossos consumidores, uma delas foi a mudança no interior da loja, trazendo mais estilo e elegância para a loja.

### **5 SERVIÇOS**

#### **5.1 APLICABILIDADE E PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS**

O serviço percebido é resultado da visão que o cliente tem de um conjunto de dimensões de serviço, algumas das quais são técnicas, enquanto outras são de natureza funcional. Quando esse serviço percebido é comparado com o serviço esperado, temos a qualidade de serviço percebida. A empresa Elegance trabalha com roupas, calçados, bolsas e acessórios.

A empresa trabalha com grandes marcas que têm destaque, umas delas é Morena Rosa reconhecida pelo público feminino. Uma das características dessa marca é o conforto elegância sofisticação que proporciona ao consumidor. O ambiente chique que traz conforto e deixa o cliente a vontade é exclusivo da loja e traz aconchego a todos nossos clientes.

#### **5.2 EXCELÊNCIA E NÍVEIS DE QUALIDADE**

A Elegance, como uma nova loja, aos poucos está ganhando o coração, admiração e fidelidade de seus clientes. Sua excelência e qualidade são definidas a partir do momento que todos os clientes aprovam o que experimentam e não resistem em não comprar, pois sabem que as peças são únicas e de alta qualidade e durabilidade.

As marcas que a loja vende, também prezam por isso, a sublimidade de seus produtos, fornecendo com a certeza de que o que está sendo entregue é de grande aptidão. A empresa vem buscando o seu perfeccionismo dia após dia, para que possa se expandir em regiões, e por sua vez também faz proveito de redes sociais para que tudo isso seja mais

eficiente. Por fim, é uma loja que visa ver a sua parecer através de clientes que vão e voltam elogios, e etc.

### **5.3 TIPOS DE VAREJO**

A Elegance Boutique é uma empresa que atua no setor varejista, segundo Kotler “O varejo inclui todas as atividades relativas à venda dos produtos ou serviços diretamente aos consumidores finais, para o uso pessoal e não comercial” (2000, p.540).

Além de ter uma amplitude de produtos a oferecer a seus clientes, diversas formas para pagamento, como cartão, boleto, entre outros, e utilizam da tecnologia a seu favor, com campanhas com o objetivo de atingir uma maior amplitude de alcance, a empresa habita no varejo com apenas uma loja, pois está há 2 anos atuando no mercado e recentemente aprimorando as vendas através de nosso site.

## **6 O PREÇO**

### **6.1 DESCRIÇÃO DA BASE DO PREÇO**

Com base nos produtos que a empresa oferece a seus consumidores, ela baseia seus preços no valor pessoal para os clientes além disso ela se importa com as tendências do momento é esta sempre atendida com mercado atual e as estações.

A empresa conta com várias concorrentes no setor da moda, mas começa a se destacar na cidade por sua qualidade nos produtos e o ótimo atendimento. Cada vez mais ganhando mercado na cidade deixando os concorrentes preocupados fazendo com que corram para melhorar seus produtos.

## **7 SOBRE A PRAÇA**

### **7.1 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO UTILIZADOS**

Canal de distribuição é o caminho escolhido por uma empresa para fazer seus produtos chegarem aos consumidores certos, no local e no momento exato. Em outras palavras, o canal de distribuição é a área do Marketing encarregada de colocar o produto adequado no momento e no local em que ele for necessitado pelos consumidores.

A empresa Elegance utiliza se dá sua loja física para fazer com que o produto chegue até o consumidor final. Por isso pode se dizer que a empresa utiliza o canal direto entrega o

seu produto ao seu consumidor. Além disso, utiliza-se de catálogos revistas para mostrar seus produtos.

## **7.2 MODELO DE DISTRIBUIÇÃO**

Para falar um pouco do tipo de distribuição a empresa Elegance utiliza-se do canal seletivo, intuito da estratégia é valorizar o produto. Nesse modelo, são escolhidos apenas intermediários que ofereçam as características desejadas, que são os mais adequados para atingir o público-alvo da marca.

## **8 PROMOÇÃO**

A loja Elegance faz uso de várias "ferramentas" para atrair clientes, preparando diversificados tipos de propaganda para que o resultado seja positivo. A empresa alavancar seus rendimentos através de painéis, anúncios on-line, estratégias para o marketing ficar mais atraente ao público, Instagram e Facebook.

Sabendo que usar redes sociais é de grande eficácia, ela resolveu fazer o uso da mesma, dessa forma ela pode ter uma boa visão de quais clientes possuem e usam estratégias de uma mercadologia objetiva, procurando sempre estar chamando a atenção de cada um, fidelizando-se, entrando sempre em contato via WhatsApp (grupo), para deixar todos a par de novidades, promoções, tendências de épocas, enfim, dessa maneira é possível também que se sintam prestigiados pela empresa.

Outro ponto importante é que a Boutique procura sempre desenvolver relações públicas de qualidade, portanto isso impede de que haja difamação, negativismo contra a mesma.

E também, para finalizar, a loja Boutique Elegance, busca renovar suas bases promocionais, inovando, descontos atrativos, convencendo o público através disso, a comprar naquele momento, pois é inédito e passageiro.

## **9 ESTRATÉGIA DIGITAL**

A Elegance Boutique desenvolveu seu marketing digital de forma bem interessante. Inicia com seu site oficial, possuindo vasta informação sobre seus produtos e sobre a marca. A empresa utiliza o Facebook e o Instagram, sempre com postagem temática de acordo

com a data ou curiosidades, e novos lançamentos do mercado da moda. O site da empresa não tem muitas abas para não confundir o usuário, as opções são bem organizadas e de fácil acesso.

Os produtos no site são separados por segmentos depois por marca e por fim é disponibilizado uma foto do produto com o nome, valor, diversas informações dos produtos, sugestões de tendências, itens em liquidação e informações da empresa tudo de fácil acesso. Tem foco constante em inovação de seus produtos e realizações para atrair os consumidores à loja e reforçar a identidade da marca.

## **10 PERFIL DO CONSUMIDOR**

### **10.1 ETAPAS DO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA**

O processo de compra começa internamente no comprador, quando este reconhece um problema, estimulado por uma necessidade ou um desejo. Necessidade é algo indispensável e permanente para o ser humano. Por exemplo: todos nós necessitamos de alimentação, vestuário, habitação, transporte, educação.

Tudo isso são necessidades básicas. Já o desejo é uma aspiração, uma expectativa de possuir ou alcançar algo. Por exemplo: a vontade de ter o carro do ano ou fazer uma viagem dos sonhos.

O desejo pode ser algo momentâneo, variável ao longo do tempo e causado por um estímulo externo. Tendo em vista tudo isso a empresa trabalha com pesquisas para medir a satisfação dos nossos clientes ao adquirir nossos produtos, além disso está sempre atenta ao mercado para ter na loja todas as tendências do momento.

A empresa Elegance leva ao consumidor produtos que os agradem desde a decisão da compra até a decisão final. Elegance trabalha com uma vitrine de produtos que chamam a atenção do consumidor e despertam o interesse pelos produtos, sendo assim ao adentrar a empresa o cliente não consegue sair sem levar algum produto da loja. Deixando-os satisfeitos e despertando a vontade de voltar ao estabelecimento.

### **10.2 INFLUÊNCIAS MONITORADAS PELA EMPRESA**

Atualmente os clientes são os principais elementos das organizações e empresas, eles que nos levam ao sucesso. E sendo assim não podemos deixar de estar atentos aos nossos consumidores.

Para isso a empresa monitora através das redes sociais a satisfação de todos e os produtos que estão em alta. Para isso, precisamos estar atentos às mudanças da moda e das estações. Além disso, estamos sempre atentos aos produtos mais vendidos e quem os procura.

### **10.3 EXIGÊNCIAS DO CONSUMIDOR**

A empresa Elegance é uma empresa que trabalha com produtos de qualidade e peças exclusivas isso é um diferencial da empresa e satisfaz nossas clientes. Onde muitos indicam nossos produtos e voltam a compra-los.

A empresa se preocupa muito com a opinião de nossos consumidores e tenta ao máximo satisfazê-los, por isso investe em produtos de peça única e se mantém atualizada com as tendências do momento. Trabalha com peças de marca reconhecida e primos preços evitando a troca por produtos similares.

Além disso, trabalha com fornecedores que atendem aos requisitos de empresas sustentáveis. Que nos anos atuais é um fator importantíssimo para nossos clientes. Estamos atentos a eles desde o momento da compra de mercadorias até o momento da venda.

Um fator importante é o momento da venda onde o cliente é atendido de maneira eficiente tendo todo apoio para escolha do produto, pois contamos com profissionais capacitados para atender e dar assistência de venda para quem adentra nossa loja.

### **10.4 MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

Para entender e satisfazer nossos clientes a empresa utiliza meios para constatar a satisfação dos mesmos. Nossa principal meta é conquistar esta satisfação e fidelizar nossos clientes, assim teremos gerado valor real para nosso negócio.

A empresa Elegance não mede esforços, assim, faz pesquisa com perguntas que identificam a qualidade do serviço oferecido e o nível de satisfação. Além disso, através das publicações nas redes sociais de seus produtos e conta com a avaliação de quem visita a página.

As avaliações online são cada vez mais utilizadas por organizações com visão de futuro em relação ao comportamento do consumidor moderno. Afinal, a internet faz parte da vida pessoal e comercial da maioria das pessoas. Trabalha também com o serviço pós-venda, ligando para o consumidor para saber se gostou do produto adquirido.

## 11 CONCLUSÃO

O propósito do trabalho é ampliar a nossa visão quanto profissionais, nos levando a auto reflexão, dessa forma vamos refletir desde as nossas mínimas atitudes sobre a empresa, até o que pode ser colocado em prática para uma melhor versão da Boutique Elegance. Foi escolhida essa loja, pois ela oferece formas interessantes de marketing, e ao decorrer do trabalho procuramos descrevê-los.

Será mostrado também alguns modelos de peças únicas que a loja possui, as suas características e até uma breve descrição de cada, sendo uma forma de tornar o produto mais atrativo, formas de pagamento, promoções, entre outras maneiras para que todos possam aderir aquilo que deseja e pagar com tranquilidade de acordo com sua economia.

A loja é bem estruturada para receber a clientela, e conta sempre com o conforto, ambiente agradável e chamativo, intervindo até nas propagandas em tecnologia, deixando mais apresentável ao fotografar e fazer filmagens para um marketing eficiente.

Podemos também entender através das pesquisas o que interfere no momento do cliente realizar suas compras, pode ser positivo ou negativo nesse momento que por sua vez, define os lucros da loja.

Aprendemos tudo à respeito de Marketing, digital, interno, externo entre outros pontos importantes. O trabalho foi realizado com a intenção de analisar as condutas da loja Elegance, e colocar à mesa suas realidades.

## 12 REFERÊNCIAS

ELEGANCE. Disponível em: <https://www.instagram.com/elegancemodasscp/>

ELEGANCE. Disponível em: <https://www.facebook.com/Elegance-Moda-Masculina-e-Feminina-2048875598687565>

ELEGANCE. Disponível em: <https://sites.google.com/sou.unifeob.edu.br/eleganceboutique>

# 13 ANEXOS

## ANEXO 1 – SITE DA LOJA

<https://sites.google.com/sou.unifeob.edu.br/eleganceboutique>

ELEGANCE BOUTIQUE Início · Feminino · Masculino · Avalie

### Feminino

Vestidos



Vestido Assimétrico  
R\$ 220,00



Vestido Midí Descote  
R\$ 199,00



Vestido Curto Descote V  
R\$ 150,00

Sapatos



Scarpas Morena Rosa Shoes  
R\$ 359,90



Sapatinhas Morena Rosa Shoes  
R\$ 160,00



Rasteira Rebita Morena Rosa Shoes  
R\$ 109,90

## ANEXO 2 – SITE DA LOJA

<https://sites.google.com/sou.unifeob.edu.br/eleganceboutique>

ELEGANCE BOUTIQUE Início · Feminino · Masculino · Avalie

### Masculino

Camisas



Camisas Sociais  
R\$ 129,00



Camisas Polo  
R\$ 109,00



Camisas  
R\$ 79,00

Ternos



Terno Slim Fit  
R\$ 899,90



Costume Slim Completo  
R\$ 1.850,00



Costume Slim  
R\$ 969,90

**MEGA PROMOÇÃO**

# **VAUCHER**

## **ELEGANCE BOUTIQUE**

**PAGUE UM DOS VALORES ABAIXO E UTILIZE UM VALOR MAIOR EM QUALQUER PRODUTO DA LOJA**

<b>PAGUE R\$ 300,00 E TENHA UM CREDITO DE R\$ 500,00</b>	<b>PAGUE R\$ 600,00 E TENHA UM CREDITO DE R\$ 850,00</b>
<b>PAGUE R\$ 900,00 E TENHA UM CREDITO DE 1.250</b>	

**O CLIENTE PODERA ADQUIRIR QUALQUER PRODUTO DA LOJA**

**PAGAMENTO AVISTA OU CARTÕES DE CREDITO**

**ELEGANCE**  
MODA MASCULINA E FEMININA

**MAIORES INFORMAÇÕES**  
**(19) 9.99005321 // (19) 9.99745272**

Participando dessa promocao voce estará ajudando a manter a loja durante essa pandemia de coronavirus!