



CONEPE 2017
**IV CONGRESSO DE ENSINO,
PESQUISA E EXTENSÃO**



**Conhecimento, escolhas
e transformação**

**INSTITUTO
FEDERAL
Fluminense**
Campus
Campos Guarus

ISSN 2525-975X

A UTILIZAÇÃO DA QUALIDADE NO MARKETING EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO NO POSTO DE COMBUSTÍVEL – CAMPOS DOS GOYTACAZES – RJ

JÉSSICA DA CONCEIÇÃO SIQUEIRA DA SILVA, RITA DE CASSIA SANTOS PESSANHA CANTAO, ALZELENI PIO DA SILVA TAVARES CORRÊA, ALDO SHIMOYA e FABIO FREITAS DA SILVA

Resumo: Com a grande competitividade e a forte concorrência que ocorre no mercado, as empresas devem buscar diferenciais competitivos para se destacar frente a seus clientes, na tentativa de atraí-los e mantê-los, o que nos dias de hoje, tornou-se tarefa difícil. Portanto o objetivo deste trabalho foi verificar a influência da qualidade total nos produtos e serviços e na utilização do marketing empresarial em um posto de combustível situado na cidade de Campos dos Goytacazes, RJ. A pesquisa realizada foi exploratória, as informações foram levantadas de forma a caracterizar o trabalho efetivo da utilização da qualidade no marketing empresarial, sua aplicabilidade e desempenho junto às tomadas de decisões no processo como um todo. Para análise da utilização da qualidade foi realizado um pré-teste a fim de verificar a adequação e a clareza dos questionários. Posteriormente foram aplicados questionários durante os meses de setembro a outubro de 2016, através de contato direto em turnos alternados. Por meio da pesquisa bibliográfica e da pesquisa feita com os clientes do posto, ficou provado que o posto ainda deixa um pouco a desejar em relação aos princípios e técnicas do marketing e da qualidade discutido por diversos autores. Foi observado que a empresa busca um bom relacionamento com os clientes, porém por ser antiga no local onde funciona se acomodou aos clientes já fidelizados e ao marketing por eles praticados e não investem em outros meios de propaganda a fim de atrair novos clientes.

Palavras-chave: Qualidade. Marketing. Satisfação.