

MARKETING 4.0: A EVOLUÇÃO DO E-COMMERCE NO RELACIONAMENTO DIGITAL COM O CONSUMIDOR

Angela Maria Campanholo Hernandez SICUTO*

Tamires Paula de ALMEIDA**

Clayton Aparecido Cardoso de MORAES***

RESUMO

INTRODUÇÃO: O marketing é uma das principais estratégias utilizadas pelas organizações empresariais para alcançar seus objetivos. Passou por um processo de evolução em consequência das necessidades apresentadas pelos consumidores. O surgimento do e-commerce veio tornar-se o grande diferencial na comercialização de produtos via internet, com o propósito de diminuir a burocratização das vendas presenciais. O consumidor cada dia mais participativo e preocupado com a qualidade dos produtos comprados e a questão social da empresa acaba buscando alternativas para suprir isso e o comércio eletrônico vem se destacando trazendo praticidade, grande oferta e diversificação de produtos. Com isso as estratégias de marketing tiveram que se adequar a era digital. **OBJETIVO:** Avaliar e qualificar a capacidade de resposta da empresa, as estratégias de marketing na era digital levando em conta os aspectos sociais e culturais no relacionamento com o cliente. **METODOLOGIA:** Pesquisa desenvolvida através de estudo de caso, utilizando pesquisa exploratória bibliográfica em livros, revistas e sites, com aplicação de questionário com clientes da empresa Viacosmetica. **RESULTADO:** Identificou-se que a empresa tem um bom nível de atendimento ao cliente no ato da compra, seu nível de capacidade de resposta é lento. A empresa não faz uso correto de estratégias de marketing para fidelização e por isso tem alta rotatividade em sua carteira de clientes. **CONCLUSÃO:** Com a globalização, a velocidade das informações e acirramento da concorrência, as empresas têm que se adaptar a essa nova tendência para manter sua posição mercadológica. Clientes preocupados com questões sociais da empresa, trocam informações a respeito de suas experiências de compra. As empresas têm que buscar estratégias para atrair e fidelizar esse consumidor criando um relacionamento e aproximando seu público alvo. A empresa Viacosmetica tem suporte através das mídias sociais para criar um elo de comunicação com seus clientes dando suporte pós-venda.

Palavras-chave: Marketing. E-commerce. Relacionamento.

* angelasicuto@yahoo.com.br

** tamires_paula@hotmail.com

*** clayton.apartamentocaragua@gmail.com