

PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM CLIENTES: UMA ANÁLISE EM UMA PRÉ-ESCOLA.

MIRANDA, Sara Munhois (Administração/ UNIBRASIL)

As organizações têm buscado planejar e melhorar seus sistemas de comunicação para preservar sua capacidade de competitividade. Isto tem possibilitado a elas a capacidade de retenção de seus clientes. A satisfação do cliente tende a ser o objetivo principal das empresas, desde o início até o fim a empresa tem que manter o foco em atender as necessidades do cliente, visando um bom relacionamento. (ALMEIDA, 1995; GIGLIO, 1996). Procurando contribuir com a melhoria da comunicação na Pré-escola Nosso Jardim, este artigo procura desenvolver um plano de comunicação para que a escola aprimore o relacionamento com os clientes, no caso, entendidos como os pais dos alunos matriculados. A pesquisa tem por objetivos específicos apontar o cenário relacional entre a pré-escola e seus clientes, identificar e analisar as ferramentas de comunicação utilizadas, e verificar a adequação delas para a manutenção do relacionamento com os pais. Com as informações coletadas, pretendem-se desenvolver um plano de comunicação adequado que proporcione o aprimoramento do relacionamento entre ambas as partes. Nesta pesquisa os seguintes procedimentos metodológicos são utilizados, trata-se de uma pesquisa ação, com abordagem qualitativa, apoiada em pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo. A ênfase na comunicação justifica-se pelo fato de que para existência de um bom relacionamento com seus clientes, as ferramentas da comunicação devem ser utilizadas adequadamente, levando em consideração que os clientes satisfeitos são à base de qualquer organização. A partir da análise e desenvolvimento a hipótese é de que um planejamento de comunicação adequado de marketing na pré-escola Nosso Jardim, poderá gerar ganhos para a imagem da organização.

Palavras-chaves: Planejamento. Comunicação. Relacionamento com clientes. Pré-Escola.