



Licenciatura de Marketing e Comunicação Empresarial

Anexo I:
Estado do Posicionamento
Serviços da Visual-Up



Plano de Marketing Visual-Up, Lda. – Serviços
Projecto Final de Licenciatura

Elaborado por: Alexandre Manuel Ferreira Antunes

Aluno n.º 20111552

Orientador: Prof. Georg Dutschke

Barcarena,
Junho de 2014

Índice

1 Introdução.....	3
2 Justificação.....	3
4 Objetivo do Trabalho	8
5 Metodologia.....	8
6 Questionário	8
7 Conclusão.....	8

1 Introdução

O tema a desenvolver tem como objetivo a recolha e o estudo de informação sobre a Visual-Up focando-se em dois núcleos distintos:

- 1 - Qual o conhecimento efetivo que os clientes têm dos serviços comercializados pela Visual-Up.
- 2 - Qual o nível de satisfação de serviço que os clientes têm dos serviços prestados?

A necessidade de recolha e tratamento de informação é fundamental para a renovação de conhecimento que permita melhorar estratégias de comunicação personalizada, serviços e competências em prol dos clientes.

2 Justificação

A necessidade de identificar o nível de conhecimento dos serviços e qualidade oferecidos pela Visual-Up, junto do seu mercado.

A Visual-Up Comunicação e Serviços Publicitários, Lda, iniciou a sua atividade em 14 de Janeiro de 1998, originalmente com a denominação de Alexandre Antunes Unipessoal, Lda.

A missão da empresa á época era direcionada para a prestação de serviços chave na mão do fornecimento em regime de aluguer de stands institucionais personalizados, para instalação em exposições profissionais temáticas (FIL e EXPONOR).

Os stands institucionais personalizados (maioritariamente em estrutura de madeira) eram desenvolvidos através de um processo que se iniciava com uma reunião onde era efetuada a recolha do briefing, sendo este o mais detalhado possível para ser executado o projeto final com todas as especificidades solicitadas.

Ex: Projeto 3D



Ex: Projeto Produzido



O serviço prestado para o desenvolvimento e produção de stands personalizados chave na mão, consistia na agregação de diversas competências que compunham o todo, sendo compostas pelos seguintes serviços que se complementam:

- 1 Design de Interiores (desenvolvimento de projeto de estrutura e layout de stand e respetivas normas para a sua posterior produção integral do mesmo.).
- 2 Design Gráfico (execução de peças gráficas para a decoração do stand, a serem produzidas por gráfica, recorte de vinil ou impressão digital).
- 3 Produção de imagem (digital, vinil de recorte e gráfica).
- 4 Produção, instalação e acompanhamento técnico.

Com a alteração do clima o económico após o ano de 2004, refletindo-se no decréscimo da atividade económica, aliado á grande concorrência onde se iniciou um processo de banalização de serviços e “canibalização” de preços, bem como o fenómeno da globalização de produtos e serviços veio alterar a atitude dos consumidores, passando estes a atuarem de forma distinta.

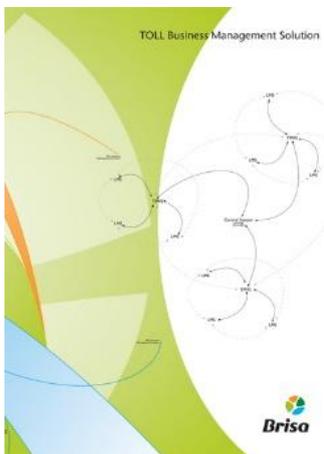
Uma exposição temática deixou de ser o melhor veículo de investimento para a divulgação dos produtos de uma empresa, passando a existir outras formas de comunicar e divulgar os produtos ou serviços em maior escala com um investimento mais pequeno e com um retorno superior.

A produção de informação disponível tanto aquela que podem recolher das suas experiências pessoais anteriores bem como toda a que é facultada por terceiros permite aos consumidores serem mais críticos e terem mais opções associando ainda o fenómeno da globalização, este movimento deu mais alternativas de escolha aos consumidores para que pudessem optar pelo melhor investimento ou compra.

Fruto das alterações económicas e das opções de investimento ou compra por parte dos clientes a Visual-Up alterou a sua estratégia de negócio passando a oferecer os seus clientes os seus serviços agora “fragmentados”, ou seja todos os serviços que eram integrados num só foram divulgados e disponibilizados em separado.

Os serviços passaram a estar divididos por diversas áreas de negócio:

Design Gráfico



> Design de Interiores e de Equipamentos



> Produção e Instalação de Sinalética



> Produção e Instalação de Montras



> Displays e Suportes de Comunicação



> Produção de Stands * Congressos * Eventos



> Produção e instalação de decoração de viaturas



4 Objetivo do Trabalho

O objetivo do trabalho é procurar recolher informação sustentada de forma a perceber se os clientes identificam os serviços oferecidos pela Visual-Up bem como o nível de qualidade prestado.

Num mercado cada vez mais concorrencial e banalizado, onde o cliente tem ao dispor ferramentas para decidir quase na hora, importa perceber qual o fator primordial para captar e fidelizar a sua atenção.

Será o tipo de serviços oferecidos, a qualidade na prestação dos mesmos, o usufruto de uma experiência de confiança com um parceiro na resolução dos problemas empresárias da sua estrutura?

5 Metodologia

Análise quantitativa, através de pesquisa baseada em inquéritos por sondagem

6 Questionário

Survey Monkey em anexo.

Estrutura executada.

Lançamento para clientes a realizar.

7 Conclusão

Após recolha de respostas.

Caro Sr. (a.)

A Visual-Up procura melhorar a comunicação e qualidade dos serviços desenvolvidos junto dos seus clientes, para o efeito desenvolveu um breve questionário onde a sua participação é de extrema importância. Solicitamos-lhe 5 minutos do seu precioso tempo, para com as suas respostas possamos melhorar a nossas ofertas e serviços. Agradecemos desde já toda a sua colaboração.

Obrigado

1. Conhece a Visual-Up?

Sim

Não

Outro (especifique)

2. Conhece a Visual-Up à quantos anos?

15 anos

10 anos

5 anos

<5 anos

Outro (especifique)

3. Como teve conhecimento da Visual-Up?

Contacto Comercial

Evento

Cliente Satisfeito

Redes Sociais

Internet

Publicidade

Outro (especifique)

4. Quais os serviços que conhece da Visual-Up?

- Design Gráfico + Artes finais
- Design Interiores + Produção?
- Design de Equipamentos + Produção?
- Produção de Sinalética?
- Decoração de Montras?
- Displays e Suportes de Comunicação?
- Produção de Stands?
- Outro (especifique)

Outro (especifique)

5. Como classifica a informação de serviços disponibilizada pela Visual-Up, na tomada das suas decisões?

Nada objectiva	Pouco objectiva	Objectiva	Muito Objectivo	Totalmente Objectiva
<input type="radio"/>				

Observações:

*6. Qual o nível de satisfação do atendimento prestado pelos serviços comerciais da Visual-Up

Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
<input type="radio"/>				

7. Qual o nível de satisfação do serviço técnico prestado pela Visual-Up?

Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
<input type="radio"/>				

*8. Gostaria que a empresa tivesse outros serviços que completassem os existentes?

- Não
- Sim

9. Aconselha a um amigo seu os serviços da Visual-Up?

- Sim

Não

Concluído

Ativados pela SurveyMonkey
Crie seus próprios questionários online gratuitos agora!