

## AUMENTO DA CONVERSÃO DE PEDIDOS EM NEGÓCIOS EM UMA EMPRESA DE BRINDES

Pesquisador(es): De DÉA, Biana A.; MIOTTO, Cleidinéia; RADAVELLI, Daiane; MILHORETTO, Luana C.; RECH, Patrícia

Curso: Engenharia de Produção

Área: Ciências Exatas e Tecnológicas

**Resumo:** O objetivo deste estudo foi aumentar o número de orçamentos realizados em efetivados em uma empresa de brindes promocionais. Analisando os dados de dez/2017 a abril/2018 constatou-se que o percentual efetivo de conversão de pedidos em negócios estava próximo a 30%. Efetou-se uma pesquisa com os clientes e identificou-se que 25% dos pedidos não convertidos relacionava-se ao preço, 20% a qualidade, 15% ao prazo de entrega e 40% ao atendimento. As causas mais prováveis eram: demora no retorno da arte visual do produto final e não compreensão efetiva do pedido do cliente. A proposta para evitar a recorrência da não-conformidade no atendimento foi: (1) criação de roteiro coletando mais informações para que o cliente possa expressar suas ideias fazendo uma arte visual mais próximo possível do desejado pelo cliente ou mesmo supere suas expectativas; (2) contratação de funcionário especializado por parte da empresa em design. Espera-se que um aumento de efetivação de orçamentos em negócios dos atuais 30% para 58%.

**Palavras-chave:** Conversão de pedidos. Não-conformidade. Qualidade.

**E-mails:** cleidinea\_miotto@hotmail.com; lu\_cris\_m@hotmail.com