

## CLIENTES: A RELAÇÃO ENTRE FIDELIZAÇÃO E ENCANTAMENTO

Byanca Serafim DIAS\*  
Barbara dos Santos GONÇALVES\*\*  
Danyel Henrique de Souza MORAES\*\*\*  
Luis Carlos SPAZIANI\*\*\*\*

### RESUMO

**Introdução:** O encantamento é um fator positivo a tornar o cliente fiel pois é uma forma de surpreender o cliente diante de suas expectativas. A satisfação é atender as necessidades dos clientes. **Objetivo:** Definir quais as razões e diferenças em utilizar a técnica 5w2h na área encantamento, fidelização e seus diferenciais em duas empresas no município de Fernandópolis. Apresentar a estratégia 5w2h como auxílio no processo de fidelização e encantamento dos clientes. Verificar se as empresas estudadas já aplicam ou a conhecem. **Metodologia:** Trata-se de um estudo bibliográfico de caráter exploratório, efetuado a partir do levantamento de dados em duas empresas em Fernandópolis/SP, município a norte de São Paulo. **Resultados:** Observou-se como funciona e qual a diferença de satisfazer e encantar clientes e como elas impactaram no sucesso das empresas pesquisadas. Constatou-se a importância e o diferencial competitivo que o método 5w2h representa para as empresas, podendo oferecer melhoria nos produtos e serviços oferecidos para superar as expectativas dos clientes. **Conclusão:** As empresas que possuem clientes fiéis têm vantagem competitiva e o encantamento auxilia para a fidelização do cliente. Satisfação e encantamento são efetivamente avaliações relacionadas à experiência de consumo. O encantamento proporciona diversos efeitos nas intenções dos clientes de comprar novamente que vão além da satisfação com uma grande probabilidade de esses clientes fazerem “Marketing Boca a Boca” em comparação com os que estão somente satisfeitos.

**Palavras-chave:** Encantamento. Fidelização. Clientes. Satisfação.

---

\* Discente do curso de Administração da Faculdades Integradas de Fernandópolis, SP – FIFE. byancadias2013@hotmail.com

\*\* Discente do curso de Administração da Faculdades Integradas de Fernandópolis, SP – FIFE. barbaragoncalves619@gmail.com

\*\*\* Discente do curso de administração da Faculdades Integradas de Fernandópolis, SP – FIFE. d\_henrique\_6@icloud.com

\*\*\*\* Orientador. Docente da Faculdades Integradas de Fernandópolis, SP – FIFE. luiscspaziani@gmail.com