

ESTRATÉGIAS DE MARKETING EM CANAIS ELETRÔNICOS DE ATENDIMENTO BANCÁRIOS

Simone Lopes Maciel¹

Jessica Gutierrez Almendros²

Matheus Henrique Porto do Prado³

Diogo Rosa da Silva⁴

Rogério Romano⁵

José Dirnece Paes Tavares⁶

Resumo: O serviço de atendimento bancário através do celular pode ser feito a qualquer hora, em qualquer lugar, tudo na palma da mão, bom para satisfazer as necessidades dos usuários e minimizar o custo da empresa. Esse trabalho tem como objetivo comparar as estratégias de atendimento utilizadas pelos bancos via dispositivos móbile. Os métodos utilizados são de pesquisa qualitativa, bibliográficas e em internet. Apresenta uma análise dos serviços que o canal de atendimento de bancos denominados “Banco A e Banco B” oferece, objetivando identificar oportunidades de melhorias no Móbile da empresa A. O trabalho identifica quais são os serviços bancários mais utilizados pelos usuários, para que assim possam ser implantados no sistema do banco A objeto da pesquisa, e demonstra o que precisa ser feito para alcançar o nível de atendimento feito pelos concorrentes.

Palavras-chave: Marketing; Serviços; Atendimento Eletrônico; Aplicativo.

¹ Administração/Anhanguera de Jacareí SP, Brasil. E-mail: dirluci@uol.com.br.

² Administração/Anhanguera de Jacareí SP, Brasil. E-mail: jessicagalmendros@hotmail.com.

³ Administração/Anhanguera de Jacareí SP, Brasil. E-mail: matheusprado@yahoo.com.br.

⁴ Administração/Anhanguera de Jacareí SP, Brasil. E-mail: diogo.rosa@anhanguera.com.

⁵ Administração/Anhanguera de Jacareí SP, Brasil. E-mail: rogerio.romano@anhanguera.com.

⁶ Administração/Anhanguera de Jacareí SP, Brasil. E-mail: jose.dirnece@anhanguera.com.