

STORYTELLING COMO FERRAMENTA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS DA TRANSPORTADORA RTE RODONAVES

Área temática: Relações Públicas

Forma de apresentação: Oral

Resultado do trabalho: Parcial

Laura Schonardie Damiani³; Marley Rodrigues ⁴

RESUMO:

O storytelling é uma ferramenta de comunicação adequada para simplificar a memória e estruturar os conteúdos para os mais variados públicos da organização. Ele consegue acessar o inconsciente e o lado emocional dos consumidores, criando um relacionamento e, posteriormente, uma lembrança de marca. Nesse sentido, os seres humanos estão mais aptos a lembrar de algum fato se ele for narrado por meio de uma história (REZ, 2016). O objetivo desta pesquisa é identificar se o storytelling é uma ferramenta de relacionamento utilizada para fidelizar clientes da transportadora RTE Rodovanes, considerando analisar a página da empresa no Facebook as publicações que fazem uso dos princípios do storytelling, investigando nessas publicações, os oito padrões de narrativas de Denning (2006) e compreendo nos comentários dessas publicações, conteúdos relativos à relacionamento e fidelização. O método de pesquisa a ser utilizado será o estudo de caso, acompanhado pela pesquisa exploratória de caráter qualitativo. Após a coleta de dados, que se dará no próximo mês de outubro, as análises serão realizadas de duas formas, a primeira será a análise de conteúdo (BARDIN, 2011) e a segunda será a observação não participante (GIL, 2017). Vale ressaltar que esta pesquisa está em andamento, com sua conclusão prevista para o mês de dezembro de 2020.

Palavras-Chaves: Storytelling. Comunicação. relacionamento.

Referências:

DENNING, Stephen. Storytelling eficaz: técnicas e estratégias de narrativa de negócios. Strategy & Leadership, vol. 34 n. 1, p.42-48, 2006.

COGO, Rodrigo. Storytelling: as narrativas da memória na estratégia da comunicação. São Paulo: Aberje, 2016.

ROCHA, Marcos; TREVISAN, Nanci. Marketing nas mídias sociais. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

³ Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. lauradamiani@sou.faccat.br

⁴ Professora Orientadora das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. marley@faccat.br