



FABELI AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO EM IGREJINHARS: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO RETORNO DA VIAGEM

Graduação: Turismo
Área temática: Ciências Sociais Aplicadas
Resultados: Resultado Parcial
Forma de apresentação: Pôster

Andréia Maria de Oliveira Port¹ - Júlio Segismundo Collares Álvares Pereira Lima²

RESUMO

O tema deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é a satisfação dos clientes de agências de viagens. O objetivo é pesquisar a satisfação dos clientes no retorno da viagem. Para tanto, será realizado um estudo de caso na Agência Fabeli Viagens e Turismo, através do método de pesquisa qualitativo de caráter exploratório. Como ponto de partida será utilizada a pesquisa bibliográfica para identificar os elementos (aspectos) que caracterizam a satisfação do cliente com produtos/serviços turísticos. A seguir será realizada a coleta de dados por meio de entrevistas com cinco clientes da agência. E por fim, serão descritos, analisados e interpretados os resultados da pesquisa.

Palavras-chave: Turismo. Agências de Viagens. Satisfação.

REFERÊNCIAS

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. *Turismo: como aprender, como ensinar*. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2000.

BRAGA, Debora Cordeiro (Org.); Adriana Tavares *et al.* *Agências de Viagens e Turismo: Práticas de Mercado*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. 5. ed. São Paulo, Atlas, 1998.

¹ Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT/RS. andreiaport@sou.faccat.br

² Professor Orientador. Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT/RS. jlma@faccat.br