



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO

PROGRAMA DE COMPONENTE CURRICULAR

TIPO DE COMPONENTE (Marque um X na opção)

<input checked="" type="checkbox"/> Disciplina	<input type="checkbox"/> Estágio
<input type="checkbox"/> Atividade Complementar	<input type="checkbox"/> Módulo
<input type="checkbox"/> Trabalho de Graduação	

STATUS DO COMPONENTE (Marque um X na opção)

<input type="checkbox"/> OBRIGATÓRIO	<input checked="" type="checkbox"/> ELETIVO	<input type="checkbox"/> OPTATIVO
--------------------------------------	---	-----------------------------------

DADOS DO COMPONENTE

Código	Nome	Carga Horária		Nº. de Créditos	C. H. Global	Período
		Teórica	Prática			
COMN0060	Relacionamento com o cliente	60	0	4	60	

Pré-requisitos		Co-Requisitos		Requisitos C.H.	
----------------	--	---------------	--	-----------------	--

EMENTA

Clientes. Conhecimento dos clientes. Relacionamento com os clientes. Avaliação da satisfação dos clientes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Clientes: Definição e contextualização
- Segmentação do mercado e definição dos clientes-alvo
- Atributos valorizados pelos clientes
- Instrumentos para 'ouvir' os clientes
- Hierarquização dos atributos valorizados pelos clientes
- Canais de acesso ofertados aos clientes
- Padronização do atendimento ao cliente
- Requisitos exigidos das pessoas que interagem com os clientes
- Avaliação da satisfação dos clientes

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BANOV, Márcia Regina. Comportamento do Consumidor - vencendo desafios. São Paulo: Cengage Learning, 2017.
SILVA, Fábio Gomes; Zambon, Marcelo S. (Org). Gestão do relacionamento com o cliente. São Paulo: Thomson Learning, 2012.
SOLOMON, Michael R. Comportamento do Consumidor. (5 ed.) Porto Alegre: Bookman, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

GIGLIO, Ernesto M. O Comportamento do Consumidor. (2 ed. rev. ampl.) São Paulo: Pioneira, 2004.
ALMEIDA, Sérgio. Cliente, eu não vivo sem você. São Paulo: Madras Editora, 2017.
HOYER, Wayne D.; MACINNIS, Deborah J. Comportamento do Consumidor. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
CARLZON, Jan. A Hora da Verdade. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.
SANTANA, Paulo. Consumer Insight – construindo experiências verdadeiramente centradas no cliente. São Paulo: Évora, 2018.

DAWAR, Nira. Empresa Focada no Cliente – mude a estratégia do produto para o cliente. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DEPARTAMENTO A QUE PERTENCE O COMPONENTE

HOMOLOGADO PELO COLEGIADO DE CURSO

ASSINATURA DO CHEFE DO DEPARTAMENTO

ASSINATURA DO COORDENADOR DO CURSO OU ÁREA



Emitido em 27/10/2023

EMENTA Nº 1484/2023 - SEGEC (12.33.89)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 27/10/2023 14:34)

RICARDO AUGUSTO DE SABOIA FEITOSA

COORDENADOR

CGCS (12.33.18)

Matrícula: ###463#9

Visualize o documento original em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número: **1484**, ano: **2023**, tipo:
EMENTA, data de emissão: **27/10/2023** e o código de verificação: **38122869d9**