

SUBMISSÃO / RESUMO-EDITAIS (PROPEGI/PROEC/PROGRAD) -
TRABALHOS LOCAIS - GRADUAÇÃO

**PLANO DE MARKETING PARA FORTALECIMENTO COMPETITIVO DE UMA
LANCHONETE UNIVERSITÁRIA EM PETROLINA-PE**

Yasmin Torres De Castro Gama (yasmin.gama@upe.br)

Camila Argolo Pitanga (camila.argolo@upe.br)

Gabriela Borges Silva (gabriela.borgess@upe.br)

Gustavo Alves Amorim (gustavo.alvesamorim@upe.br)

John Alan Rodrigues Dantas (john.alan@upe.br)

Maayara Kelly Filgueira Ferreira (maayara.ferreira@upe.br)

Claudileide Da Sá Silva (claudileide.silva@upe.br)

Na busca por diferenciação em mercados saturados, o marketing torna-se essencial, atuando como ferramenta para ampliar a visibilidade e fidelizar clientes. É neste cenário que se insere a lanchonete, localizada em Petrolina–PE. O presente trabalho objetivou desenvolver um plano de marketing, visando ampliar sua visibilidade, fidelizar clientes e melhorar a percepção de qualidade do serviço. Para tal, foi realizada uma análise sobre o ambiente interno e externo, a aplicação de um questionário de satisfação, além do mapeamento da

concorrência local e do perfil do público alvo. Os resultados evidenciaram fragilidades significativas como ambiente pouco aconchegante, ausência de acessibilidade, baixa padronização no atendimento e falhas na higiene, apontadas por 66,7% dos clientes que avaliaram negativamente a limpeza e a organização. Além disso, 50% afirmaram que os serviços não atenderam às expectativas, refletindo em baixa probabilidade de recomendação. Apesar disso, a lanchonete apresenta pontos fortes como preços acessíveis e variedade de produtos, aliados à localização estratégica que favorece a atração de estudantes e profissionais na região. As oportunidades identificadas incluem a crescente demanda por refeições rápidas e econômicas e o uso de estratégias digitais e programas de fidelização ainda pouco explorados pela concorrência. Com isso, a criação de um plano de ação tem como prioridade melhorias estruturais de baixo custo, como revitalização do espaço e criação de um cardápio digital, além da implementação de um programa de fidelidade e campanhas publicitárias em redes sociais. Também estão previstas ações voltadas à capacitação da equipe em atendimento e boas práticas de manipulação, visando padronizar os serviços e elevar a satisfação dos clientes. Dessa forma, a adoção das estratégias propostas poderá reduzir as fraquezas, capitalizar as oportunidades e tornar o negócio mais competitivo e lucrativo a médio prazo.

Palavras-chave: estratégia fidelização qualidade.