

DESIGN DE SERVIÇOS PARA O SETOR DE VENDAS NA INDÚSTRIA

Franciele Vaz

39º Defesa - 26 de fevereiro de 2018

Membros da Banca Examinadora:

Prof. Dr. Victor Rafel Laurenciano Aguiar (orientador/UNIVILLE)

Prof. Dr. Júlio César da Silva (Membro externo/FURB)

Prof. Dr. Luiz Melo Romão (membro interno/UNIVILLE)

Prof. MSc, Fernando Pereira Pruner (membro interno/UNIVILLE)

Sr. Rafael Trapp (Empresa Meus Pedidos)

Resumo:

A estudante realizou este relatório técnico, denominado Design de serviços para o setor de vendas na indústria, como produto resultante do Mestrado Profissional em Design da Universidade da Região de Joinville (Univille). O relatório objetivou desenvolver diretrizes para projetos de design de serviços voltadas ao setor de vendas na indústria, tal resultado foi possível mediante entrevistas com profissionais considerados influenciadores ao setor de vendas de 9 indústrias. No período de setembro a novembro de 2017, foram realizadas 27 entrevistas com profissionais relacionados direta e indiretamente ao processo de vendas na indústria, tendo sido entrevistados 3 gestores comerciais, 3 vendedores e 3 compradores que representaram suas empresas, classificadas previamente como indústria de grande, médio e pequeno porte. Este trabalho configurou-se como uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa. Por meio do cruzamento dos dados obtidos nas entrevistas, analisou-se e interpretou-se as respostas dos respondentes das empresas, considerando o comparativo das respostas dos profissionais de empresas distintas, como também comparativo entre categorias de empresas. A partir do resultado das análises, desenvolveu-se 15 diretrizes para projetos de design de serviços voltadas ao setor de vendas na indústria.

Palavras-chave: Design de serviços. Indústria. Vendas.