



PetCreche: Um negócio entre pegadas e caminhos

Preparado por Marlise Alves Silva Vanti da ESPM-RS¹.

Recomendado para as disciplinas de: Marketing de Serviços, Marketing, Empreendedorismo, Planejamento Estratégico.

Código: 2011-ESPM-RS-CEXE-243-CASO

Resumo

Este case apresenta a PetCreche e seus serviços. A PetCreche se formou em razão de uma fatia de mercado (de creche e hospedagem para cães) bastante carente de qualidade em Porto Alegre. Os empreendedores se prepararam tecnicamente para abrir a empresa, mas agora, inseridos no dia a dia do negócio, é preciso pensar nos caminhos possíveis de serem seguidos, mantendo foco e qualidade.

Palavras-chave

Marketing de serviços; inovação; qualidade em serviços; creche para cães.

Janeiro/2011.

¹ Este caso foi escrito inteiramente a partir de informações cedidas pela empresa e outras fontes mencionadas no tópico "Referências". Não é intenção da autora avaliar ou julgar o movimento estratégico da empresa em questão. Este texto é destinado exclusivamente ao estudo e à discussão acadêmica, sendo vedada a sua utilização ou reprodução em qualquer outra forma. A violação aos direitos autorais sujeitará o infrator às penalidades da Lei. Direitos Reservados ESPM.

Rafaela Grazziotin, jornalista por 12 anos e economista, se encaixa perfeitamente na ideia passada por Peter Drucker (2007, p. XIV)² sobre ser empreendedor: “O empreendedor sempre procura uma mudança, responde a ela e a transforma em oportunidade”. “Se os empreendedores exploram a mudança, então eles a fazem através de processos de inovação”. Fatores como necessidade, vontade, dedicação, entusiasmo, responsabilidade, comprometimento, persistência, preparação e gosto pelo desafio foram determinantes na criação e gestão de seu negócio, completamente alheio ao Jornalismo, mas que exige boa dose de ciência da Economia. Rafaela é hoje sócia-diretora da PetCreche Daycare, uma creche e hospedagem para cães, em bairro nobre da cidade de Porto Alegre. Os primeiros passos foram dados com sucesso, mas e agora? O que fazer para manter o êxito do empreendimento? Que caminhos seguir para crescer?

Contextualização Histórica

A PetCreche Daycare foi criada em 2008 com a missão de ser o melhor daycare³ para cachorros do mercado. O grande motivador do empreendimento foi Ogro, o shar-pei da família. Diante da dificuldade enfrentada pelos proprietários em encontrar um local adequado para que Ogro, “filho” único, pudesse praticar atividades em companhia de outros cães, Rafaela teve a ideia de colocá-lo numa creche e foi buscar este serviço em Porto Alegre. Assim como se busca uma creche para as crianças, estabeleceu uma série de critérios e, com base nesses critérios, Rafaela encontrou pouco ou nada que lhe agradasse, que lhe desse tranquilidade para deixar seu cãozinho.

O projeto do daycare foi amadurecendo durante dois anos, período no qual Rafaela Grazziotin e o engenheiro Marcelo Ferreira – a dupla de idealizadores e sócios – participaram de cursos, feiras e treinamentos para garantirem o profissionalismo no atendimento e rentabilidade do negócio. Os sócios visitaram, em 2008, a feira Pet South America, destinada a produtos e serviços para a linha pet e veterinária, e fizeram benchmarking ao visitarem outras creches em São Paulo, onde anualmente ocorre esta feira.

O foco principal da PetCreche foi colocado no cliente que procura serviços de cuidados e hospedagem de qualidade e, acima de tudo, que é consciente da importância da atividade física e da socialização com outros cachorros para a saúde do seu mascote.



Figura 1 – Ogro, o mascote da família, o motivo da criação da PetCreche.

Fonte: PetCreche

2 Fonte: DRUCKER, Peter F., (2007) Innovation and entrepreneurship. Drucker Classic Collection 2007.

3 Daycare: creche, em inglês.

Clientes: A oferta de creche para cães se fundamentou em razões relacionadas às necessidades dos clientes, donos dos cães, e nas necessidades dos próprios animais. Os clientes nem sempre têm condições de cuidar de seus cães durante todo um dia, de levá-los para passear etc. E com relação aos próprios cães, estes foram geneticamente criados para serem ativos. Quando isso não ocorre, a energia armazenada faz com que eles reclamem. As formas de manifestar o desconforto são variadas: latir em excesso, pular nas pessoas, roer móveis e sapatos, fazer suas necessidades fora do local onde foram treinados e etc. Com base nestes princípios, a PetCreche propõe aos seus cães uma programação diária, conforme se apresenta na Figura 2. Os clientes podem monitorar suas mascotes ao longo do dia, através de webcam, via internet, de segunda à sexta, das 10h às 18h.

7h30min às 8h	Pega bolinha para espantar a preguiça
8h às 8h30min	Café da manhã*
8h30min às 10h	Caminhada, corrida e pega bolinha
10h às 10h30min	Descanso
10h30min às 12h	Brincadeiras no <i>playground</i>
12h às 13h	Hora da soneca
13h às 14h30min	Aula de bons modos (senta, deita, fica, aqui)
14h30min às 16h	Caminhada, corrida e pega bolinha
16h às 16h30min	Descanso
16h30min às 18h	Futebol no gramado
18h às 18h30min	Lanche*
18h30min às 19h30min	Massagem relaxante
19h30min às 20h	Banho seco para voltar para casa**
<p>* O café da manhã e o lanche são servidos se os donos solicitarem. É preciso trazer a ração ou petisco que o mascote está acostumado a comer. As refeições são servidas em cercados individuais.</p> <p>** Se o mascote for embora mais cedo, a PetCreche recomenda que a avisem com antecedência para que façam a higiene nas patas e no pelo.</p>	

Figura 2: Atividades de um dia na creche

Fonte: www.petcreche.com.br



Figura 3 – Integração dos cães no playground - “Cachorro cansado é cachorro feliz.”

O serviço de hospedagem propõe a integração dos animais, sendo este um grande diferencial. Nas creches concorrentes, a presença das gaiolas ou canis é predominante. Com supervisão de profissionais em tempo integral, os cães ficam soltos num amplo playground, onde participam das brincadeiras e desfrutam dos mesmos recursos dos amiguinhos da creche. Com respeito às características individuais, no momento das refeições, os cães são separados.

Os clientes da PetCreche têm sido famílias, ou donos de cães, residentes nos bairros próximos, mas há também os que vêm de bairros distantes de Porto Alegre. O público-alvo pertence às classes A e B, que dispõem de renda para investir no cuidado (essenciais e supérfluos) de seus animais.

Aos donos de cães que já tentaram “de tudo” para melhorar o comportamento de sua mascote, mas nada funcionou (o cachorro late em excesso, é medroso ou agressivo, pula nas visitas, rói os móveis...) a PetCreche oferece também o serviço de consultoria. Através da consulta comportamental com um veterinário especialista em comportamento animal, os clientes recebem orientações sobre como condicionar seu cão. Desta forma, são evitadas reações extremas, mas infelizmente comuns, em que os donos, cansados e frustrados com o mau comportamento de seus cães, optam pela negligência ou abandono dos animais.

Concorrentes: As principais empresas consideradas concorrentes da PetCreche são a Pet Dreams e VetHotel, mais próximas geograficamente, e a Dog Plaza, que oferece serviços semelhantes, mas se encontra num bairro mais afastado e se posiciona como um spa para cães e gatos

Contextualização da Indústria

As famílias estão mudando e, conseqüentemente, o perfil da população mundial e brasileira também está tomando outra forma. Segundo estimativas baseadas nos dados do recente censo 2010 (IBGE 2010), a população adulta tende a chegar em 2020 com importante concentração entre as faixas de 30 e 60 anos de idade. Há também uma concentração importante de crianças e adolescentes, entre 0 e 15 anos (Figura 3).

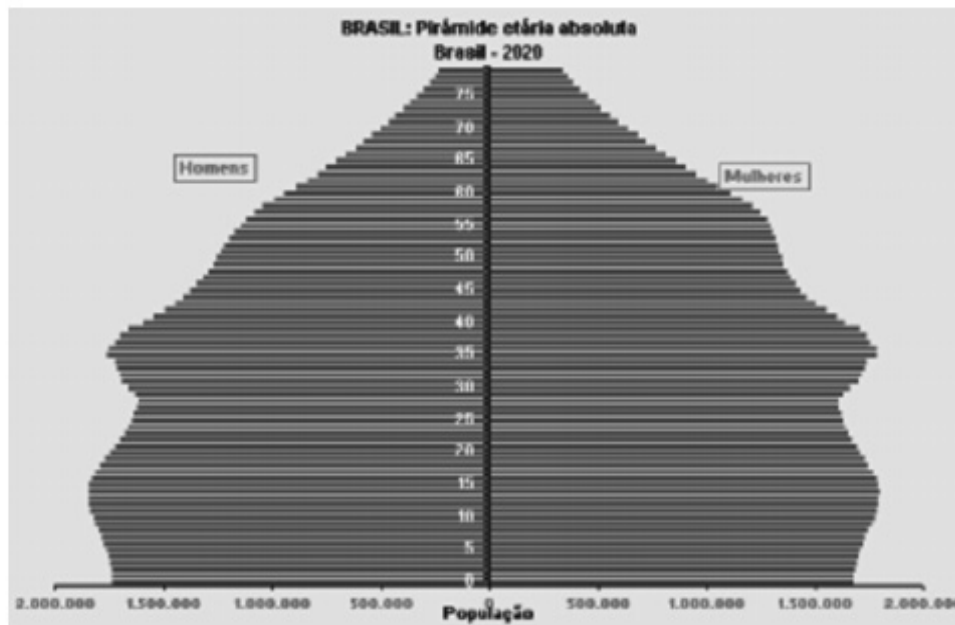


Figura 3: Pirâmide etária absoluta – Brasil – 2020.

Fonte: <http://www.ibge.gov.br>

Acompanhando o ritmo das famílias e suas características (crescente número de pessoas que moram sozinhas, casais que optaram por ter apenas um filho, casais que optaram por não ter filhos, casais cujos filhos crescidos já saíram de casa...) vem a realidade dos animais de estimação. Segundo artigo na revista Mundo do Marketing, “cães e gatos deixaram de ser apenas animais de estimação há um bom tempo e passaram a ocupar um lugar de destaque na família. Hoje, há quem dispense toda a atenção aos bichinhos, que muitas vezes fazem o papel de filho ou irmão”. O artigo destaca, ainda, que “a humanização de animais é uma tendência forte, o que tem obrigado as empresas deste segmento a pensar com a cabeça no Marketing”.

Segundo a Associação Nacional dos Fabricantes de Alimentos para Animais de Estimação (Anfal Pet)⁴, o mercado pet no Brasil movimentava cerca de R\$ 8 bilhões. O Brasil tem a segunda maior população de cães e gatos, perdendo somente para os Estados Unidos. São pelo menos 32 milhões de cães e 16 milhões de gatos. De acordo com a Anfal Pet, em 2005 o Brasil contava com 9 mil pet shops. Hoje este número chega a 40 mil. Considerando outros tipos de estabelecimentos, o país conta com pelo menos 100 mil pontos de venda de produtos direcionados aos bichos de estimação.

O segmento de pet shops nos últimos anos vem trazendo inovações, pois o consumidor está disposto a oferecer mais do que alimentação e saúde para seus bichinhos. É possível identificar no mercado empresas que oferecem, além dos serviços básicos de banho e tosa, tratamentos estéticos como escova de chocolate, cauterização, chapinha, ofurô etc. Em entrevista à revista Mundo do Marketing, Ligia Amorim, diretora-geral da NürnbergMesse Brasil, empresa que organiza a feira Pet South America, relata: “A crise não chegou a este mercado, que continua apresentando um crescimento positivo. E ainda há um grande potencial de expansão na área de serviços e acessórios”.

Um problema recorrente com relação aos animais, principalmente cães, é o alto nível

4 http://anfalpet.org.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=638:saiba-como-decidir-de-deixar-o-pet-durante-as-ferias-&catid=16:noticias-externas&Itemid=1 Acesso em 15/12/2010.

de abandono (número estimado em mais de 20 milhões no país), mais acentuado em épocas de férias. Uma grande fabricante de rações, atenta a isto, lançou a campanha “Adotar é tudo de bom”. A campanha pretende fazer com que as pessoas se aproximem ainda mais de três princípios defendidos: sensibilização e conscientização para a causa dos cachorros abandonados, posse responsável de animais e apoio aos abrigos que resgatam cães e promovem a adoção consciente.

Segundo Ligia Amorim, o mercado pet conta com dois extremos: os donos que cuidam e os que abandonam. “Existe aquele que se dedica a cuidar mais e aquele que acaba abandonando. Dificilmente isso ocorre por problemas econômicos. Normalmente, acontece por incompatibilidade na relação dos pets com membros da família, como crianças, por exemplo, ou quando o animal se torna violento demais”, explica Ligia.

Com relação aos aspectos técnicos dos estabelecimentos do tipo pet shops, creches e hospedagens, o proprietário deve seguir à risca os critérios dos Conselhos Regionais de Veterinária de seus respectivos estados. É exigido um médico-veterinário como responsável técnico pelo local. Em caso de Clínica Veterinária, a presença do veterinário durante todo o expediente é obrigatória.

Os clientes, proprietários de cães, por sua vez, devem ficar atentos à qualidade das instalações e aos cuidados prévios com a saúde dos animais. De acordo com o Dr. Márcio Rangel de Melo, presidente da Comissão de Clínicos de Pequenos Animais do CRMV-SP⁵, “o animal deve ser vacinado contra raiva, cinomose, hepatite, parvovirose, leptospirose, parainfluenza e coronavirose. Além disso, precisa passar por um controle de parasitas e ser avaliado por um médico-veterinário”. O veterinário destaca, ainda, que “animais doentes não devem ficar em hotéis, mas sim, em clínicas ou hospitais veterinários”. Outro recurso normalmente utilizado por quem tem cães e precisa se afastar, sem poder levá-los, é deixá-los em casa de parentes e amigos. Desta decisão há consequências do tipo “problemas digestivos” por comerem alimentos distintos, a “tristeza”, por ficarem longe de seus donos e as “fugas”, decorrentes desta tristeza e de locais não “projetados” para os cães visitantes. Diante deste contexto, o serviço de creche, hospedagem e adestramento parece ser muito bem-vindo.

Fatos

Com relação à oferta de valor da PetCreche, destacaram-se fatos e problemas decorrentes ou inerentes ao tipo de negócio. Os serviços oferecidos até então pela PetCreche são creche, hospedagem, consulta comportamental e banho, este último exclusivo aos hóspedes.

Os serviços são prestados na sede alugada, na Rua Pedro Chaves Barcelos, 402, Bairro Mont Serrat. A sede da empresa é dividida entre recepção, pátio interno com piso de grama sintética e brinquedos, ambiente interno com pufes e caminhas. Durante a estância na creche, os cães têm à disposição um playground para correr à vontade; brinquedos para se exercitarem; água sempre limpa; grandes almofadões para a hora do descanso; e monitores treinados em comportamento animal e em primeiros socorros. Os cães hóspedes ficam de segunda a domingo conforme período contratado. Aos cães da creche é dado um banho seco ao final do dia, antes de serem entregues aos donos, e, no caso de banho tradicional, é oferecido sempre que o proprietário solicitar. Todas as toalhas têm uso individual e são higienizadas diariamente. O banho inclui corte de unhas e escovação de dentes, sendo que cada cãozinho tem a sua própria escova. Na recepção da empresa há uma gôndola com rações de duas marcas à venda somente para os donos de cães hóspedes, não sendo, portanto, vendidas ao público externo. Há também uma prateleira com acessórios e brinquedos para cães.

Algo muito comum entre os empreendedores na fase inicial de suas empresas é o fato

5 Fonte: www.crmvsp.org.br

de seus idealizadores se dedicarem ao negócio estratégica e operacionalmente durante os sete dias da semana, 24 horas. Na PetCreche não tem sido diferente: a diretora está presente na gestão do negócio diariamente e, nos fins de semana, diretamente na supervisão da equipe e dos animais. Algo que reforça esta presença é o fato do andar de cima da casa, sede da empresa, estar reservado à residência dos donos do negócio. O que é um conforto para os clientes, passa a ser um “inconveniente” aos proprietários, pois estes dificilmente podem se ausentar da empresa.

Para que se mantenha um ambiente saudável para as mascotes e confiável para seus donos, existem algumas regras (e legislação) que devem ser seguidas para que um cãozinho possa ser admitido na creche ou hospedagem. As regras são as seguintes:

- vacinas em dia: raiva e V8 (apresentar a carteira de vacinação);
- controle de pulgas, carrapatos e vermes;
- machos devem estar castrados;
- fêmeas não podem estar no cio;
- não agressivo ou possessivo com brinquedos;
- sem histórico de ataques, tanto a outros cães quanto a pessoas;
- exame de fezes obrigatório específico para giárdia (a PetCreche oferece o serviço de coleta e envio para laboratório);
- filhotes só podem frequentar a PetCreche após terem tomado todas as vacinas.

Com relação aos preços dos serviços, estes estão assim definidos: para creche e hospedagem o pagamento dá-se por dia ou pacotes mensais por frequência de 2 a 6 vezes por semana. Os pagamentos são feitos em dinheiro, cheque ou depósito em conta. Os pacotes de creche são pagos uma vez por mês e as hospedagens são cobradas sempre na saída do cão. O serviço de consulta comportamental é pago a cada consulta realizada.

A PetCreche conta com uma identidade visual desenvolvida pela empresa Grau Design Digital e faz uso de alguns recursos de promoção: mantém o website (www.petcreche.com.br) e faz anúncios semanais no Jornal Zero Hora, nos cadernos de bairros mais próximos. Além disso, faz anúncio na placa na esquina da rua, indicando a direção, e envia Newsletter aos clientes cadastrados. Sempre que um novo contato é feito com a empresa, há um levantamento para saber como o cliente conheceu a PetCreche. Esse levantamento tem indicado um equilíbrio de 50% através do site e 50% através de indicações de amigos ou marketing boca a boca.

A PetCreche conta hoje com dois funcionários: um freelance⁶ e uma veterinária com especialização em comportamento animal pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), como responsável técnica. No que se refere à formação das pessoas da empresa, são oferecidos treinamentos em comportamento animal e primeiros socorros, sendo que as técnicas de comportamento são revisadas todas as semanas e o curso de primeiros socorros é refeito todos os anos.

No dia a dia, as atividades de atendimento do telefone e a recepção dos cães são realizadas pela proprietária ou, na sua ausência, por uma das funcionárias. Cada cão tem uma agenda com seus dados e fotografia. As agendas estão expostas na recepção, junto à mesa da administração. As anotações na agenda de cada cãozinho, bem como os registros relacionados à gestão da empresa e ao cadastro de clientes, são feitos também pela proprietária, numa planilha em Excel. As atividades de entretenimento de rotina dos cães são executadas pelas duas funcionárias.

Para a estruturação de uma empresa e de seus custos, deve-se levar em consideração

6 Freelance: pessoa que trabalha de forma autônoma, em inglês.

um importante fator: são os períodos de sazonalidade. Na PetCreche estes períodos ocorrem mais para o serviço de hospedagem. O período de baixa demanda dá-se em maio; o de média demanda, em abril, junho, setembro, outubro e novembro. Os períodos de altíssima demanda são os meses de julho a agosto e de dezembro a março. Em média, é necessário um funcionário a cada dez ou 15 cães.

Durante entrevista, a diretora Rafaela afirmou que as principais ações de relacionamento com o cliente são o blog no site, as newsletters enviadas aos clientes cadastrados e o próprio site, que disponibiliza informações e links de interesse, além de muitas fotos e vídeos dos cães. Como ação social, Rafaela destaca o “Encontro de cães” realizado num fim de semana, em algum dos parques da cidade, onde donos e seus cães se encontram. Além de um momento de confraternização, onde os donos e seus cães participam de brincadeiras, como amigo secreto, os encontros também têm uma função social. Neste ano, por exemplo, foram arrecadadas rações para serem doadas à ONG Bicho de Rua.

Alguns atributos de qualidade em serviços, principalmente o atributo de confiabilidade, são destacados pela empresa através dos testemunhos postados no site. A seguir, alguns testemunhos⁷.

Ariane Carneiro

Dona da Kiara

Adoro a PetCreche porque tenho a certeza que a Kiara está se divertindo e está sendo bem tratada. Todos que trabalham na PetCreche têm muito amor aos nossos bichinhos. É, com certeza, é a melhor creche em Poa, além de ficarem soltos por tempo integral.

Ana Karen

Dona da Morena

Bom, a PetCreche para nós foi a descoberta do ano! Nós amamos esse lugar, inclusive indico para todo mundo, pois a Morena A-D-O-R-A ir lá, fica toda faceira com o rabinho abanando quando chega, a gente sente e isso nos deixa muito tranquilos; principalmente quando temos que viajar e não podemos levá-la junto, lá é perfeito. Rafaela e toda sua equipe estão de parabéns!

Cintia Moraes

Dona da Bella

A Bella está muito feliz em fazer parte desta turminha do barulho..., recebe muito carinho e atenção ... é isso que faz a diferença ... olha a curiosidade dela quando recebeu o presentinho... Um abraço a todos!!!

Eneida Heinrich e Eduardo Fichtner

Donos do Snoopy e do Órion

A Rafaela é a nossa “Encantadora de Cães”! Na PetCreche, os cachorros recebem carinho e fazem bastante exercícios, interagindo entre si com muitas brincadeiras: aspecto importante para que tenham uma vida saudável. A Rafaela cuida de nossos filhotes e também de nós, pois, é muito difícil ficar dez, 15, 20, 30 dias longe deles. Mas, ela nos tranquiliza, enviando e-mail e vídeos para mostrar que eles estão bem. O Snoopy, depois que começou a frequentar a PetCreche, é um cachorro mais feliz. Antes, era um cachorro medroso, inseguro. Hoje é mais confiante e seguro. O Órion aprendeu a brincar com outros cachorros e tornou-se mais independente. Salvo nossa casa, para o Snoopy,

⁷ Testemunhos extraídos do site <http://www.petcreche.com.br/depoimentos.php>, acesso em 18/12/2010.

o Órion e, também para nós, não há lugar melhor no mundo do que a PetCreche!!!!

Andrea Ribeiro

Dona da Neca

A PetCreche, realmente, é um lugar fantástico. A Neca tinha só 4 meses quando precisei deixar ela pela primeira vez. Procurei um lugar confiável, que ela ficasse solta, que fosse limpo e seguro. Achei! Mas o grande diferencial que encontrei na PetCreche foi o AMOR com o qual a Neca é tratada! Saber que a nossa mascote é cuidada com AMOR, não tem preço! Obrigada Rafaela, pelo excelente trabalho, e por esse amor que tu trata a Nequinha! Beijos

Janaína

Dona do Will

A PetCreche veio ao encontro de todos meus desejos de quando o Will veio pra nossa casa. Logo vimos que ele tinha muita energia e fui logo buscar alternativas pra que ele pudesse se divertir. Demoramos pra descobrir, mas quando encontramos a Rafaela e sua creche para cães, logo nos apaixonamos. Os cães são muito bem cuidados, estimulados e aproveitam muito bem todo o espaço disponível. Além de podermos acompanhá-los ao vivo pelas imagens na internet. O Will ama! Ele aproveita cada minuto intensamente. E nós somos muito agradecidos pela Rafaela ter trazido esse serviço para nossa cidade! Indicamos de olhos fechados! Abraços.

Luciana Pinto

Dona da Polly

A PetCreche é um lugar maravilhoso para os cachorros! É confiável e segura, tem uma equipe superquerida e responsável, sempre está limpa, o carinho e cuidado com os cães são notáveis, os bichos ficam felizes se exercitando muito e interagindo... acredito que não existe em Porto Alegre outro local tão bom para "day care" e hospedagem. E, para mim e para a Polly, a Rafaela já virou "da família", pois é aquela tia-que-a-Polly-não-tem que brinca e dá atenção para a marronzinha quando não posso!

Letícia e Rodrigo

Donos da Pérola

Faz um ano que a Pérola frequenta a PetCreche e não temos dúvida de que é o melhor lugar para deixar a nossa pequena quando precisamos viajar ou em dias muito ocupados. Ela chega feliz na PetCreche pela manhã, vai correndo lá pra dentro encontrar os amigos, brinca, corre, não para e ao final do dia volta feliz pra casa. Muito obrigada a Rafaela por todos os "papinhos", conselhos e pelo carinho que tens não só com a Pérola, mas conosco também.

Maria Cristina e Marcéu

Donos da Zíngara

Auau, aumiguinhos! Sou a Zíngara e pela 1ª vez fui "dormir fora de casa". Mamãe só deixou que isso acontecesse porque encontrou o lugar perfeito para mim, ela é muito cuidadosa! Fiquei hospedada na "creche 5 ossinhos" durante 2 semanas e, aos pouquinhos, fui sendo conquistada pela aumorosa Rafaela e sua carinhosa equipe. Audorei participar da rotina diária estabelecida para o bem-estar dos peludinhos, e de conviver e brincar com os novos aumiguinhos. Confesso que estou com saudades... sempre que saio do

prédio para passear na pracinha, tento puxar a mamãe pela guia para tomar o caminho da PetCreche, mas ela gentilmente me leva para o outro lado. É claro que ela já entendeu o que eu quero, e tenho certeza que logo vou aparecer para curtir dias inesquecíveis com toda a divertida galerinha. Lambeijos e auaus da aumiguinha Zin a essas aumigonas adoráveis que me protegeram, aufofaram e auconchegaram!!!

Embora a abertura da empresa tenha sido planejada, não há até o momento um plano para o futuro. O empreendimento vem tendo um desempenho, desde seu início, considerado bom por seus proprietários. Os números abaixo indicam o crescimento através da média diária de cães na creche ao longo desses dois anos de atividade.

Ano	Média diária de cães na creche
2008	4 (atividades iniciaram em novembro)
2009	10 a 20
2010	20 a 30

Fonte: Entrevista com a proprietária

A principal dificuldade está no recrutamento rápido e ágil de funcionários com qualidade, técnica e consciência de serviços e que se disponham a trabalhar no fim de semana, principalmente para que os donos possam se ausentar em fins de semana, feriados ou tirar férias. Além disso, encontrar profissionais que se encaixem na filosofia da empresa e vislumbrem seu crescimento profissional dentro dela é outra dificuldade presente no dia a dia dos empreendedores, em especial da Rafaela, para que possam, em equipe, projetar estratégias de crescimento da empresa.



Figura 4: Foto da Fachada da PetCreche

Fonte: www.petcreche.com.br

Encerramento

Levando em consideração os dados e fatos apresentados no case, coloque-se na posição do gestor de marketing desta empresa e reflita sobre as questões abaixo.

1. O que você sugere como primeiro passo antes de tomar decisões quanto à expansão da empresa?
2. Observando a atual oferta de valor da empresa, que outras ações ou ferramentas podem ser aplicadas na PetCreche?
3. Para melhorar a gestão de relacionamento com o cliente, que sugestões podem ser feitas?
4. Analisar os testemunhos dos clientes. Que outros atributos da qualidade em serviços se mostram presentes nestes depoimentos?
5. Com relação à expansão da empresa e de seus serviços, que caminhos você sugere?

REFERÊNCIAS

AMORIM, Ligia. <http://www.mundodomarketing.com.br/9,10493,mercado-pet-cresce-e-lanca-produtos-e-servicos-inusitados.htm> Acesso em 15/12/2010.

DRUCKER, Peter F., (2007) Innovation and entrepreneurship. Drucker Classic Collection Edition Disponível em: http://books.google.com.br/books?id=VkUj7LHMEcsC&printsec=frontcover&dq=Peter+Drucker+entrepreneurship&source=bl&ots=0rNUvnpuvd&sig=s8jqXenDPb4Gmqx86DSWxqdOXgQ&hl=ptBR&ei=JH4OTfaRCIP58AaW8YmoDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=7&ved=0CD4Q6AEwBg#v=onepage&q&f=false Acesso em 15/12/2010.

Entrevista com Rafaela Grazziotin, sócia-diretora da PetCreche, realizada em 29/11/2010. http://anfalpet.org.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=638:saibacom-decidir-onde-deixar-o-pet-durante-as-ferias-&catid=16:noticias-externas&Itemid=1 Acesso em 15/12/2010.

MELO, Dr Márcio Rangel. www.crmvsp.org.br, acesso em 15/12/2010.

<http://www.petcreche.com.br/depoimentos.php>, acesso em 18/12/2010

SUGESTÕES

BERRY L. e PARASURAMAN, A. (1992): Serviços de Marketing: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese-Norma.

BERRY L., PARASURAMAN A. e ZEITHALM V. (2003): "Ten Lessons for Improving Service Quality". Marketing Science Institute, Rep. N°3-104, p. 61-77.

GRÖNROOS, C. (1993): Marketing: Gerenciamento e Serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus.

LOVELOCK, C. e WRIGHT, L. (2002): Serviços – Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva.