PUC CAMPINAS

2ª MOSTRA DE TALENTOS DA GRADUAÇÃO

Centro de Linguagem e Comunicação (CLC)

FACULDADE DE RELAÇÕES PÚBLICAS - PROJETO EXPERIMENTAL 2017

CLIENTE

CI

INTRODUÇÃO

A CI Intercâmbio e Viagem está a mais de 29 anos no mercado e se destaca pelos seus serviços de viagens. O principal objetivo da empresa é proporcionar sempre uma experiência completa para o viajante. A escolha pela empresa se deu pelo fato de compartilharmos das mesmas crenças e valores. Depois de todas as pesquisas e o levantamento do dignóstico, foi elaborado um plano de comunicação dividido em duas grandes áreas: a interna e a externa.

OBJETIVOS

- MELHORAR O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE, PRINCIPALMENTE COM O PÓS-VENDA.

- CRIAR UM SENSO DE COLETIVISMO E DESENVOLVER A SINERGIA ENTRE OS FUNCIONÁRIOS.

MÉTODOS UTILIZADOS

Para desenvolver um diagnóstico correto e pautado em dados reais, foram executadas as seguintes pesquisas:

PESQUISA BIBLIOGÁFICA E DOCUMENTAL

BENCHMARKING

AUDITORIA DE IMAGEM DE MÍDIA

QUESTIONÁRIO ONLINE PARA CLIENTES

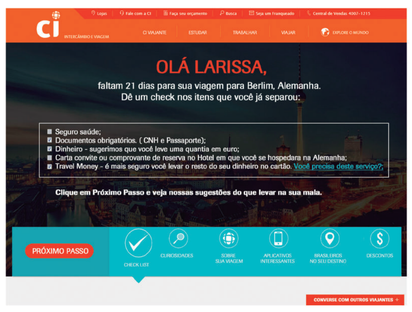
QUESTIONÁRIO ONLINE PARA COLABORADORES

ESCOLHA DO AUTOR SOBRE MAPEAMENTO DE PÚBLICO (Cleuza Cesca)

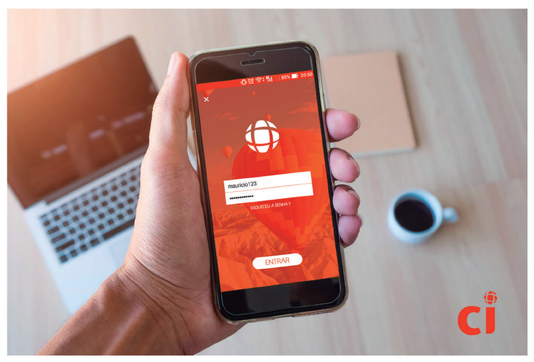
PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS

O plano de comunicação foi dividido em duas grandes campanhas,para atingir os objetivos apontados no diagnóstico:

- Campanha Expresso CI (foco no público externo): Experiência com Óculos VR, Concurso Viajante CI Oficial, Programa de Pontos, Área do viajante no site, e CI Business.



- Campanha Integra CI (foco no público interno): Aplicativo Conecta CI, Campanha de consumo consciente e desconto para cursos de idiomas.



CONCLUSÃO

A Kombie destaca a importância do profissional de Relações Públicas para a comunicação, e está é, um dos pilares centrais de uma organização.
O projeto é pautado em dado reais, resultando em um projeto viável e que renderá resultados positivos para a CI.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FRANÇA, Fábio; GRUNIG, James E; KUNSCH, Margarida M. Krohling; PINHO, José Benedito; CESCA, Cleuza Gertrudes.

Daniela Brunckhorst, Jéssica Braga, Letícia Lelis,
Maria Vitória Santana, Marina Hunziker, Stefhani Silvestre
Orientadora: Maria Rosana Ferrari Nassar
Orientadora de Pesquisa: Teresa Moraes

KOMBIE