

A Gestão do Forum Algarve: Percepção dos Lojistas

Uma estratégia comercial centrada no consumidor só é possível com a participação de todos os lojistas, numa lógica de complementaridade. Este tipo de gestão integrada permite potenciar as economias de escala que surgem ao se intervir de forma mais eficiente ao nível do planeamento estratégico para o espaço, bem como na definição de medidas e acções que dinamizem o próprio centro. Tais resumem-se na condução de uma política de Marketing e Promoção conjuntas, na maior capacidade de dinamização do espaço envolvente, na criação de uma imagem integrada, no fomento para a inovação e modernização, entre outras linhas de actuação.

Nesta perspectiva o projecto pretendeu avaliar as percepções dos lojistas relativamente à qualidade da gestão do fórum e medir o efeito polarizador das acções de marketing desenvolvidas no ano de 2004.

Os objectivos específicos resumiram-se nos seguintes:

1. Avaliar as percepções dos lojistas relativamente à gestão e manutenção dos espaços comuns;
2. Avaliar as suas expectativas relativamente às acções de marketing;
3. Medir o grau de satisfação obtido e a sua evolução no último triénio;
4. Recolher sugestões do lojista que permitam melhorar a gestão do espaço.

De um modo geral, pretendeu-se descrever e perceber as motivações, percepções, expectativas e nível de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo Forum Algarve quantitativa e qualitativamente dando particular ênfase à avaliação da tendência do nível de satisfação obtido no último triénio.

Palavras-chave: Motivações, Percepções, Satisfação, Qualidade, Técnicas de estatística descritiva.