

COLEÇÃO  
**GESTÃO**  
EMPRESARIAL  
FAE  
GAZETA DO POVO

---

# MARKETING

---

**GAZETA DO POVO**

---



**FAE**  
BUSINESS  
SCHOOL

Esta obra é uma realização da Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus - AFESBJ / FAE Business School e da Editora Gazeta do Povo



**FAE**  
B U S I N E S S  
S C H O O L

Presidente da AFESBJ

*Frei Guido Moacir Scheidt*

Diretor Administrativo-Financeiro

*Paulo Arns da Cunha*

Diretor Geral da FAE

*Frei Gilberto Gonçalves Garcia*

Diretor Acadêmico da FAE

*Judas Tadeu Grassi Mendes*

## **GAZETA DO POVO**

Diretor

*Francisco Cunha Pereira Filho*

Redação e Oficinas

Praça Carlos Gomes, 4 - Centro

CEP 80010-140

R. Pedro Ivo, 459 - Centro

CEP 80010-20 - Curitiba-PR

Tel.: PABX (0xx41) 321-5000

Atendimento ao assinante: 0800-414444

Atendimento ao leitor: (0xx41) 321-5401

Projeto Editorial



**RPC**  
REDE PARANAENSE DE COMUNICAÇÃO  
CENTRAL RPC DE MARKETING

Organizador

*Judas Tadeu Grassi Mendes*

Coordenação Editorial

*Christian Luiz da Silva*

Revisão

*Estelita Sandra de Matias*

Editoração

*Eliel Fortes Barbosa - Coordenação*

*Maria Laura Zocolotti - composição*

*Ana Rita Barzick Nogueira - diagramação*

Faculdades Bom Jesus

Marketing / Fae Business School. Curitiba:

Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002.

72p. (Coleção gestão empresarial, 3)

1. Marketing. 2. Marketing de serviços. 3. Comunicação em marketing. 4. Preços – Determinação. 5. Marketing na internet.  
I. Título.

CDD – 658.8

658.816

658.84

---

# *A*presentação

---

## **Coleção gestão empresarial: uma contribuição ao mundo dos negócios**

A **FAE Business School**, com a colaboração espontânea de 48 professores, produziu, em parceria com a **Editores Gazeta do Povo**, a Coleção Gestão Empresarial. Composta por cinco volumes, ela será distribuída aos leitores do jornal **Gazeta do Povo**. Cada volume aborda um tema fundamental dentro da gestão dos negócios. São eles: Economia, Gestão (em seus fundamentos mais amplos), Marketing, Finanças e Capital Humano.

O primeiro volume - **Economia Empresarial** - mostra o quanto o conhecimento econômico do ambiente dos negócios é essencial para o sucesso da empresa. Nele, o leitor encontrará os fundamentos de análise de mercado, levando-se em consideração o ambiente de crescente competição no mercado brasileiro, em especial nos últimos anos; a intervenção do governo nos mercados por meio das políticas econômicas; os principais indicadores econômicos da economia brasileira e noções de negócios internacionais.

O segundo volume aborda os fundamentos de **Gestão Empresarial**, evidenciando que a gestão de negócios sustentáveis deve incorporar compromissos socioambientais. Os capítulos deste livro incluem os indicadores de desempenho como modelos gerenciais, as estratégias das empresa, o planejamento estratégico e os vários aspectos da logística, da qualidade e do meio ambiente.

Gerar valor, atrair e manter clientes satisfeitos. Este é o foco deste terceiro volume, que trata sobre **Marketing** e que contou com a colaboração do Prof. Paulo Prado. Os capítulos deste livro incluem fundamentos de marketing, conceitos básicos, segmentação e posicionamento, composto e plano de marketing, marketing de serviços, comunicação integrada de marketing, estratégia de preços e web marketing.

O quarto livro trata de **Finanças Empresariais**, com a principal finalidade de maximizar rentabilidade e liquidez com menores riscos. Os capítulos deste volume enfocam: matemática financeira, contabilidade, administração financeira, custos, controladoria e aspectos de planejamento tributário.

No quinto e último volume, que trata da **Gestão do Capital Humano**, o foco está no desafio das organizações em lidar com pessoas. Os capítulos tratam de vários temas inter-relacionados: comportamento organizacional, ferramentas de gestão de pessoas, liderança, relações pessoais e ética empresarial.

Na sociedade complexa em que vivemos somos cada vez mais dependentes das organizações em todas as etapas de nossas vidas. Esta coleção que ora apresentamos representa o esforço da **FAE Business School** e da Editora **Gazeta do Povo** para que o leitor compreenda melhor as organizações, que procuram combinar os recursos escassos de maneira eficaz para cumprir seu objetivo de satisfazer as necessidades econômicas e sociais. Esperamos que a coleção propicie a todos uma agradável e profícua leitura.

*Judas Tadeu Grassi Mendes*

*Diretor Acadêmico da FAE*

---

# Mensagem

---

É com muita satisfação que a **Gazeta do Povo** oferece aos seus leitores a **Coleção Gestão Empresarial**. No especial momento em que o Brasil procura sua afirmação no mundo globalizado, enfrentando os desafios da maior produtividade para a competição, é necessária a profissionalização, que se dá por meio do conhecimento e aprimoramento das técnicas de administração empresarial.

Para que esta coleção fosse composta por obras de grande valor, com leitura acessível e prática, a **Gazeta do Povo** foi buscar os professores da **FAE Business School**, uma das mais tradicionais faculdades de Administração, Contábeis e Economia empresarial do Estado e reconhecida entre as melhores do país.

O resultado é esta coleção, na qual se encontram conceitos de grande validade para a implementação e prática diária em todas as escalas empresariais.

Tudo foi feito para que as pessoas possam ser melhores a cada dia e, pelas boas práticas de gestão, promovam a qualidade e o desenvolvimento de suas empresas e negócios.

Boa leitura.

**GAZETA DO POVO**

Respeito por você.



---

# *Nota sobre os autores*

---

## ***Administração de Marketing***

***Cláudio Santana Shimoyama*** é economista, mestre em gestão e inovação tecnológica, doutorando em gestão de negócios pela UFSC e professor da FAE Business School.

***Douglas Ricardo Zela*** é administrador, mestre em administração pela UFSC, doutorando em gestão de negócios pela UFSC e professor da FAE Business School.

## ***Marketing de Serviços***

***Marcos Kahtalian*** é graduado em comunicação social, mestre em multimeios pela Unicamp e professor da FAE Business School.

## ***Comunicação Integrada de Marketing***

***Marcelo Piragibe Santiago*** é economista, mestre executivo em gestão empresarial pela FGV e professor da FAE Business School.

## ***Estratégias de Preços***

***Sérgio Augusto Leoni Filho*** é administrador, mestre em administração pela UFPR e professor da FAE Business School.

## ***Web Marketing***

***Marcelo Peruzzo*** é analista de sistemas, pós-graduado em marketing, mestrando em gestão de negócios pela UFSC e professor da FAE Business School.





---

# Sumário

---

<b>Administração de Marketing</b>	
<i>Claudio Shimoyama e Douglas Ricardo Zela</i>	1
<b>Marketing de Serviços</b>	
<i>Marcos Kahtalian</i>	19
<b>Comunicação Integrada de Marketing</b>	
<i>Marcelo Piragibe Santiago</i>	31
<b>Estratégias de Preços</b>	
<i>Sérgio Augusto Leoni Filho</i>	43
<b>Web Marketing</b>	
<i>Marcelo Ivanir Peruzzo</i>	53



## Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

