







# **PERCURSO**

# Abordagem Pedagógica para o Ensino do Tema "Satisfação do Cliente"

Cristina Estevão – Universidade da Beira Interior, cristina.estevao@ubi.pt

### **RESUMO**

O documento descreve a abordagem pedagógica para o ensino do tema "Satisfação do Cliente" na Licenciatura em Marketing, na Unidade Curricular de Marketing de Serviços. A metodologia aplicada incluiu o uso de técnicas como "Flip-learning", "Explore First" e "Brainwriting", além de ferramentas digitais como o Moodle, Quizizz, Padlet e Mentimeter. A estratégia de ensino envolveu um estudo prévio, revisão em sala de aula, testes individuais e trabalhos de grupo baseados num caso prático. Os grupos foram formados aleatoriamente e apresentaram as suas conclusões utilizando ferramentas digitais e inteligência artificial. A avaliação inclui numa apresentação breve e numa discussão coletiva sobre as respostas. Através da monitorização, conclui-se que os alunos valorizaram a interatividade, o dinamismo e a inovação da metodologia, destacando a eficácia das atividades práticas e colaborativas para a compreensão e aplicação dos conteúdos. No entanto, apontaram a limitação de tempo e o momento inadequado do semestre como desafios que geraram alguma pressão e ansiedade.

#### **PALAVRAS-CHAVE**

Satisfação do Cliente, Metodologias Ativas, Ferramentas Digitais, Ensino Colaborativo.

## **METODOLOGIA**

- Técnicas Pedagógicas:
  - "Flip-learning"
  - "Explore First" - "Brainwriting"
- Ferramentas Digitais:
  - Moodle
  - Quizizz.com - Padlet
  - Mentimeter
  - Inteligência Artificial
  - Computador

  - Telemóvel

#### Conceitos a Reter: **Estudo de Caso:**



- Satisfação do Cliente
- Modelo de Infirmação das Expetativas
- Expetativas
- Escalas de Medição da Satisfação/Insatisfação
- Fidelização do Cliente
- Retenção do Cliente
- O Valor Percecionado pelo Cliente

6 Grupos de Trabalho

32 alunos

2 aulas x 2 horas

Etapas de Implementação:

Etapa 1 - Estudo prévio dos slides "Satisfação do Cliente" em casa disponibilizados no Moodle. Etapa 2 - Revisão dos slides em sala de aula durante 15 minutos

- Walt Disney









Cristina Estevão · 2 meses atrás

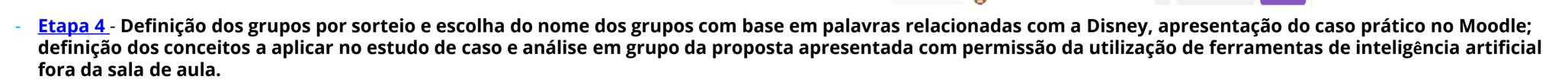


₹ Ao vivo Cliente dez 3, 2024

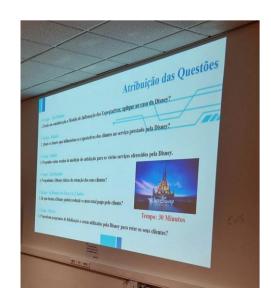
**■** Compartilhar **▼** 



**Etapa 3** - Verificação de assimilação dos conceitos através de teste individual no quizizz.com.



Etapa 5 - Atribuição das questões a resolver aplicadas ao estudo de caso apresentado aos grupos de trabalho, resolução das questões com auxilio das ferramentas disponibilizadas pela docente (sem ferramentas digitais) e tirar foto do trabalho e submeter no Padlet.













**Etapa 6** - Momento de descontração – Karaoke com a música "I Will Survive" de Gloria Gaynor.

**Etapa 7** - Apresentação do trabalho por 2 elementos de cada grupo escolhidos de forma aleatória durante 5 minutos e discussão com os alunos as respostas apresentadas.







**Etapa 8** - Monitorização da metodologia pedagógica por parte do alunos, através do Mentimer e do diálogo com os alunos.

Escreve 3 palavras que descreva a metodologia utilizada.



## **RESULTADOS**

- Os alunos destacaram a interatividade, o dinamismo e a inovação da metodologia, refletindo a abordagem ativa e envolvente da metodologia.
- \* O foco nas atividades práticas e na resolução de um caso real contribuiu para uma melhor compreensão e aplicação do conteúdo.
- \* Facilidade na interiorização e consolidação da matéria.
- \* As atividades práticas e o uso de ferramentas interativas facilitaram a assimilação do conteúdo.
- \* As dinâmicas promoveram a colaboração e o fortalecimento do trabalho em equipa.
- \* A abordagem desafiou os alunos a envolverem-se ativamente e a desenvolverem habilidades como o raciocínio rápido e a tomada de decisões.
- A grande limitação foi o tempo para a realização das tarefas atividades, gerando ansiedade para concluir as atividades de forma adequada.
- O momento do semestre escolhido para a atividade foram /apontados como inadequados,