

As Relações Públicas E O Atendimento Ao Cliente No Ambiente Digital - Caso Nubank

Edyanne Cavalcanti Dos Santos

Orientação: Prof.º Ms. Fábio Munhoz

FAPCOM

Resumo

O presente trabalho investiga a contribuição das Relações Públicas à área de atendimento online na construção de relacionamentos com os clientes a partir do estudo de caso do atendimento realizado pelo Nubank no ano de 2016. Serão analisadas algumas interações da marca com os seus clientes via chat de atendimento e Facebook. No intuito de se construir um paralelo das características apresentadas no atendimento online do Nubank ao fazer das Relações Públicas. Para que assim possa ser feita a construção da reflexão sobre a atuação do profissional junto à área de atendimento.

Palavras-chave: Atendimento ao Cliente, Relações Públicas, Comunicação, Relacionamento, Digital.