



ESTUDO DE CASO NA LOJA BECKER FILIAL EM GUARANI DAS MISSÕES-RS: ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO

Viviane Marks¹

Karen Wisniewski²

Tatiane Chavanski³

Dione Cagliari⁴

Dionéia Dalcin⁵

O presente trabalho buscou identificar a satisfação dos clientes quanto ao atendimento da Loja Becker filial em Guarani das Missões- RS. Para a elaboração deste trabalho utilizou-se referencial teórico sobre a satisfação dos clientes, tornando-se também base para a elaboração dos questionários. Para obter-se os dados foram aplicados 100 questionários para os clientes da loja, aplicados em frente da loja como também em outros pontos da cidade. A metodologia utilizada para a realização deste trabalho foi a tabulação dos dados, no Software Excel procedeu-se a análise dos mesmos, houve então a elaboração de gráficos, tabelas e análises estatística. Por fim chega-se a conclusão de que os clientes desta empresa estão satisfeitos no que se refere ao atendimento prestado pela mesma, no entanto destacamos que foi possível diagnosticar que 69% de seus clientes são homens, por outro lado percebemos que a mesma deve rever alguns aspectos como: o tempo de espera em que o cliente leva para ser atendido pelo vendedor e no caixa, demora em solucionar problemas dos produtos defeituosos. Para que os aspectos apontados anteriormente sejam solucionados sugere-se a empresa novas contratações, como também a abertura de mais um caixa melhorando assim o fluxo de clientes, no que se refere aos produtos com problemas a empresa poderá contratar um técnico especializado para solucionar problemas que possuem menos complexidade ou verificar qual é o motivo da demora da entrega por parte da

¹ Acadêmica do Curso de Administração, Campus Cerro Largo, UFFS, vivianemarks@outlook.com

² Acadêmica do Curso de Administração, Campus Cerro Largo, UFFS, karen_wisniewski@yahoo.com.br

³ Acadêmica do Curso de Administração, Campus Cerro Largo, UFFS, taty.chavanski2011@hotmail.com

⁴ Acadêmica do Curso de Administração, Campus Cerro Largo, UFFS, dione_cagliari@hotmail.com

⁵ Professor Adjunto, Administração de Marketing, Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Cerro Largo, dioneia.dalcin@uffs.edu.br

fabricante. Com a realização deste trabalho e os dados obtidos a empresa poderá ter uma visão de como está à satisfação de seus clientes e juntamente adotar possíveis estratégias que a auxiliará na obtenção da satisfação dos mesmos.

Palavras-chave: empresa varejista; pesquisa mercadológica, competitividade mercadológica; informações; estratégias.