

MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Ciências Contábeis
Campus de Itajaí

A VISÃO DOS CLIENTES SOBRE O VALOR PERCEBIDO DE SUA CONTABILIDADE: UMA ANÁLISE A PARTIR DA UTILIZAÇÃO DO MIX DE MARKETING ADOTADO POR EMPRESAS DO VALE DO ITAJAÍ/SC

Amanda Montini de Oliveira¹

Ana Júlia Pereira²

Anderson Bester de Moura³

Ellen dos Santos de Oliveira⁴

Jennifer Loise Santana⁵

Suzete Antonieta Lizote⁶

RESUMO

A contabilidade é uma ferramenta gerencial de apoio para as empresas na tomada de decisão. A percepção do cliente sobre a sua satisfação e a importância do serviço prestado ou produto oferecido é relevante para incluir nas estratégias de comunicação da empresa. Neste contexto este estudo tem como objetivo reconhecer o grau de importância dado à contabilidade e a satisfação dos clientes das empresas do Vale do Itajaí/SC em relação aos serviços contábeis prestados, utilizando-se das estratégias do mix de marketing adotadas. Trata-se de uma pesquisa básica, descritiva com abordagem quantitativa. Para o levantamento dos dados foi aplicado um questionário em 65 empresas do Vale do Itajaí/SC. Os resultados apontaram que em relação ao produto (serviço) destacou-se a confiabilidade, qualidade e lealdade, tanto na importância quanto na satisfação. Sobre o preço o grau de concordância maior (importância e satisfação) foi para o preço do serviço em relação ao concorrente e a negociação com relação ao prazo e condições de pagamento. No que tange a praça, os respondentes classificaram como mais importante a tempestividade da entrega dos relatórios contábeis e a satisfação destacou-se na facilidade de contato entre as partes. No mix referente a promoção a importância e a satisfação foram maiores para o relacionamento com o prestador e o recebimento de promoção. Por fim, no pós-venda o conhecimento dos profissionais contábeis foi avaliado como o mais importante e a satisfação sobressaiu-se no quesito tratamento do cliente no atendimento de suas necessidades.

Palavras-chave: Valor percebido; Marketing; Contabilidade

¹ Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí /SC.amanda.montini@hotmail.com

² Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí/SC.anajuliapereira@hotmail.com

³ Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí/SC.AndersonB@hotmail.com

⁴ Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí/SC.ellen12santos@hotmail.com

⁵ Acadêmico (a) do Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí/SC.jennifer_loise@hotmail.com

⁶ Profª. Esp. Orientadora, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. lizote@univali.br