

**MARKETING DE RELACIONAMENTO – SATISFAÇÃO DE
CLIENTES: análise da qualidade dos serviços prestados pela empresa
Futura Empreendimentos**

BRUNA REGINA DE FREITAS¹
CAIO CESAR FERRARI SANTANGELO²

RESUMO

Este trabalho apresentou um estudo sobre o grau de satisfação dos clientes da empresa pesquisada. Baseado neste estudo foi verificada as possibilidades de melhorias, tendo como foco principal os pontos negativos, tendo em vista o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes. O trabalho foi elaborado por meio de uma pesquisa bibliográfica em que se conceituaram pontos importantes como marketing, serviço, satisfação de clientes, marketing de relacionamento, entre outros. Foi utilizado como instrumento de pesquisa de campo um questionário de análise da satisfação do cliente, com uma pesquisa quantitativa, aplicada em abril de 2019. O questionário analisou o grau de satisfação dos clientes com relação aos serviços prestados. O resultado obtido por meio da análise dos dados demonstrou que a maioria dos clientes avalia a empresa positivamente, dando destaque ao atendimento prestado pelos colaboradores.

Palavras-chave: Marketing. Satisfação. Qualidade. Clientes. Atendimento.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Recursos Humanos UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
brunaafreitas24@gmail.com

² Prof(a). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
ccfsantangelo@univali.br