

## AVALIAÇÃO E PERCEÇÃO DOS CLIENTES SOBRE O ATENDIMENTO E A QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO POSTO DONA FRANCISCA LTDA.

LEONARDO SILVEIRA DALL'AGNOL <sup>1</sup>

VANDERLÉIA MARTINS LOHN <sup>2</sup>

### RESUMO

Atualmente com a economia nacional em recessão e a concorrência acirrada no comércio varejista de combustíveis, as empresas buscam diferenciais competitivos visando agregar valor para o cliente. Os componentes do marketing, do mesmo modo o atendimento prestado, tem grande importância para o sucesso da empresa. Assim, este estudo tem por objetivo avaliar a satisfação e percepção dos clientes do Posto Dona Francisca Ltda. diante dos produtos e serviços oferecidos. Com relação a metodologia, a tipologia utilizada foi a pesquisa-diagnóstico por meio da aplicação de questionários junto aos clientes e entrevista semiestruturada com gerentes da empresa. No contexto da análise teórica, foi estudado marketing e suas atribuições do composto mercadológico, estratégias de marketing, comportamento do consumidor, satisfação dos clientes, dentre outras teorias. Cabe destacar que os resultados apresentados demonstraram boa avaliação em relação aos itens do objeto desta pesquisa, dentre eles merecem destaque o atendimento prestado pelos funcionários que teve 93% de avaliação positiva, limpeza e organização ficou com 90%, aparência física do Posto resultou em 89% e localização teve 87%. Por fim, numa avaliação geral, caracterizou-se como positiva a percepção dos clientes com relação aos itens pesquisados, cabendo melhorias em alguns itens que serão apresentados no decorrer do trabalho e no plano de ação.

Palavras-chave: Marketing; composto mercadológico; Produtos e Serviços; Satisfação do cliente.

<sup>1</sup> Graduando no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Tijucas.

<sup>2</sup> Professora Mestre do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Tijucas.