

A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA CONTÁBIL JC EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

Daniela Betanin¹
Aloisio Vicente Salomon²

RESUMO

Em um ambiente tão competitivo, as empresas precisam garantir que seus clientes estejam satisfeitos com seus serviços e produtos, para garantir que os serviços sejam executados com qualidade e competência. Se o cliente não estiver contente com a organização, esse consumidor irá procurar outra empresa que atenderá suas necessidades.

Pensando nisso o presente trabalho tem como objetivo principal analisar a satisfação dos clientes da Contábil JC em relação aos serviços prestados. Primeiramente foi realizado um embasamento teórico, procurando explicar de forma clara e objetiva as definições de marketing, serviços e clientes. Logo após foi aplicado uma pesquisa através de um questionário com os clientes, para saber o perfil do cliente da Contábil JC e a sua satisfação com os serviços prestados pela empresa. Esse estudo foi caracterizado como uma pesquisa descritiva, sendo que para a coleta de dados, foi utilizado uma pesquisa bibliográfica. A análise e interpretação dos dados se deu por uma abordagem qualitativa e quantitativa. Com os resultados da pesquisa constatou-se que a empresa está agradando seus clientes. Porém ocorreram alguns pontos que os clientes não estavam satisfeitos, desse modo foram propostas ações de melhorias para a Contábil JC.

Palavras-chave: Marketing. Serviço. Satisfação dos clientes.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC.
danielabetanin@hotmail.com

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Balneário Camboriú/SC. salomon@sc.sebrae.com.br