

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: UM ESTUDO NA EMPRESA DOMÍNIO SISTEMAS LTDA – FILIAL FLORIANÓPOLIS – SC

Arlete Machado do Bonfim¹
Mileide Marlete Ferreira Leal Sabino²

RESUMO

A consolidação de uma empresa é baseada na administração, no qual é responsável pelo planejamento dos seus objetivos justificando sua existência. Deste modo, o papel do marketing é fundamental, pois trata-se de uma área capaz de detectar os desejos e necessidades do público alvo. O objetivo do presente estudo, foi analisar a satisfação dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos pela empresa Dominio Sistemas filial de Florianopolis. Para tal, foi realizada uma pesquisa aplicada de caráter descritivo com abordagem quantitativa e qualitativa, desenvolvida sob a forma de um estudo de caso. Para coleta de dados, foi utilizado, pesquisa bibliográfica, observação participante e um questionário resultando na descrição do dados. Os resultados do estudo mostraram que a que empresa Domínio possui grande aceitação dos produtos e serviços oferecidos aos clientes. Reconhecida pela forma de atuação no mercado contábil, a empresa busca melhorar cada vez mais sua atuação, assim, espera-se que os resultados apontados nas análises contemplem melhorias para empresa em questão.

Palavras-chave: Marketing. Pesquisa de satisfação. Cliente.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC.
arlete.bonfim@dsmail.com.br

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. mileide.sabino@univali.br