

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA JUST GYM ACADEMIA LTDA-ME BIGUAÇU - SC

Geovana Besen de Sousa¹
Ayrton Santos de Queiroz²

RESUMO

O tema satisfação de clientes vem sendo abordado na literatura por diversos autores, pois, é um assunto que auxilia as organizações no processo de fidelização, o que consequentemente contribui para o desenvolvimento das empresas uma vez que clientes fidelizados geram lucros contínuos. O presente estudo foi realizado na área de marketing e seu principal objetivo foi analisar a satisfação dos clientes da academia Just Gym, como objetivos específicos esse trabalho teve: identificar o perfil dos clientes, verificar a satisfação dos clientes mediante os serviços e estruturas oferecidas, propor ações de melhorias para os índices de menor resultado e elaborar um plano de ação para a empresa. A organização estudada está localizada no município de Biguaçu, e atua no ramo fitness há 4 anos. Este estudo iniciou-se a partir da fundamentação teórica, abordando temas relevantes, tomando como base a literatura da área de marketing. Para este trabalho de conclusão utilizou-se como metodologia de pesquisa a avaliação formativa e a abordagem quantitativa. Para os objetivos fins foi utilizada a pesquisa descritiva. Nesta pesquisa utilizou-se como definição de contexto e participantes uma amostra não probabilística por conveniência. Participaram da pesquisa 113 pessoas que já foram ou ainda são clientes da organização. Em seguida, foi analisado o nível de satisfação dos clientes quanto às variáveis da qualidade. Os resultados da pesquisa, de modo geral, foram positivos, mas há pontos específicos que precisam ser melhorados, como: a quantidade de aparelhos, identificação dos funcionários, planos, preços e estacionamento. Por fim, foram feitas algumas sugestões para a organização: investimento em marketing via internet, disponibilizar mais aulas de ginástica durante o dia, investir em propaganda, quadro de horários de pico, rotina de análise e manutenção das estruturas, investimento em cursos, sistema de identificação de funcionários, utilização de outros meios de comunicação e entre outros. Portanto, é por meio da satisfação que o cliente escolhe novamente uma empresa. E, a melhor maneira de entender o consumidor, e deixá-lo satisfeito, é ouvindo-o. Diante disto, surgem as pesquisas de satisfação que possibilitam às empresas conhecer seus consumidores e atender às suas expectativas e é a partir dos resultados destes estudos que as empresas podem elaborar estratégias que possibilitem a fidelização e a melhoria continua dos seus processos e serviços.

Palavras-chave: Pesquisa. Satisfação. Clientes. Marketing

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. gelbesen@hotmail.com

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. ayrtonsantos@univali.br