

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA PANIFICADORA BENEVENUTTI

Jéssica Benevenute¹
Simone Batista Tomasulo²

RESUMO

A panificação é considerada um dos segmentos significativos da economia, e a preocupação com a qualidade dos produtos é essencial para atender as necessidades dos clientes. Assim, este estudo objetivou analisar a satisfação dos clientes da Panificadora Benevenutti, em relação aos seus produtos, estrutura e serviços oferecidos, a fim de contribuir propondo melhorias à empresa. Para tal, foi realizada uma pesquisa descritiva que buscou conhecer a opinião dos clientes com relação aos produtos e serviços da panificadora, sem intervenção da pesquisadora. Utilizou-se dados de abordagem quantitativa e qualitativa com o objetivo de coletar as informações junto aos clientes da panificadora Benevenutti, por meio de um questionário com perguntas fechadas, semifechadas e três perguntas abertas, além de uma entrevista com os três gestores da panificadora. Posteriormente, os dados foram analisados e tabulados por meio de planilhas no Excel sendo representados por gráficos e textos interpretados e analisados. Verificou-se que os resultados com melhor avaliação foram quanto à qualidade e a variedade dos produtos de fabricação própria, o preço, o atendimento, a limpeza e a localização. Logo, os resultados que mais apresentaram índices de insatisfação na opinião dos clientes foram quanto às formas de pagamento, promoções e divulgações, descontos promocionais e horários e dias de funcionamentos, para os quais a acadêmica apresentou sugestões para a empresa.

Palavras chave: Satisfação. Clientes. Panificadora.

¹ Acadêmica do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. jessicabenevenute@hotmail.com

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