

DIAGNÓSTICO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO RESTAURANTE BAR DO NICO

Ana Paula Silva Mello¹
Fernanda Pacífico Rebello²
Cristina Pereira Vecchio Balsini³

RESUMO

Este trabalho de conclusão de estágio tem como objetivo geral diagnosticar a satisfação dos clientes do restaurante Bar do Nico em relação aos produtos e serviços oferecidos. Para o alcance deste objetivo geral, foram elencados os seguintes objetivos específicos: descrever a percepção dos proprietários diante da satisfação dos clientes e do mercado em que a empresa atua; identificar as características dos clientes do restaurante Bar do Nico e verificar com os clientes do restaurante Bar do Nico sua satisfação diante das dimensões da SERVPERF utilizando o modelo de questionário SERFVPERF. A metodologia utilizada neste estudo foi predominantemente quantitativa e a estratégia utilizada foi um estudo de caso. Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados entrevista e questionário. As entrevistas foram realizadas com os proprietários da empresa visando compreender a percepção destes diante da satisfação dos clientes e o questionário foi aplicado com 289 clientes, do período de 01 de abril a 30 de julho. Tanto o roteiro da entrevista quanto os questionários foram embasados na escala SERVPERF (CRONIN; TAYLOR 1992, apud SALOMI; MIGUEL, ABACKERLI, 2005), as dimensões analisadas da escala foram: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia, tangibilidade. Os resultados obtidos demonstraram que as dimensões consideradas satisfatórias foram responsabilidade, confiabilidade e empatia e as duas dimensões que não estão favoráveis à satisfação dos clientes do restaurante são segurança e tangibilidade. O desvio padrão na maioria das questões resultou abaixo de um, o que significa que a maioria das respostas está próxima da média encontrada. Foram elencadas sugestões para tentar elevar o nível de satisfação dos clientes ao nível desejado dos proprietários do restaurante Bar do Nico e, por fim, também foi recomendado um novo estudo dentro da organização.

Palavras-chave: Satisfação. Cliente. SERVPERF..

¹ Acadêmicos Curso de Administração, UNIVALI – Campus ITAJAI. (ana_mellosilva@hotmail.com)

² Acadêmicos Curso de Administração, UNIVALI – Campus ITAJAI. (nanda457@hotmail.com)

³ Professor (a) do Curso de Administração – Campus ITAJAI, UNIVALI (cristina_balsini@univali.br)