

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: O CASO DO SETOR DE VENDAS EXTERNAS DA EMPRESA VALECOM

Karolini Fagundes¹
Mileide Marlete Ferreira Leal Sabino²

RESUMO

A satisfação do cliente é peça fundamental nas organizações já que os mesmos precisam ter suas expectativas atendidas para que a empresa obtenha sucesso. O presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo geral de avaliar o nível de satisfação dos clientes da empresa Valecom Comércio de Materiais Elétricos com relação à força de vendas externas. Para o alcance deste objetivo, foram traçados os objetivos específicos que procurou descrever o processo da força de vendas externas, identificar quais fatores influenciam na satisfação dos mesmos e avaliar o grau de contribuição que a motivação dos vendedores exerce sobre a satisfação dos clientes, bem como propor sugestões de melhorias para a empresa. Trata-se de uma pesquisa diagnóstica. Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa se caracteriza como bibliográfica e documental. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários e também por meio de uma entrevista semiestruturada com o coordenador de vendas externas buscando conhecer a percepção do mesmo. As abordagens utilizadas foram qualitativa e quantitativa. De modo geral, a pesquisa apresentou um bom nível de satisfação dos clientes. Porém, alguns pontos podem ser melhorados, para isso, ao final do trabalho, foi elaborado um plano de ação com sugestões para melhorias nos processos da empresa através da ferramenta 5W2H.

Palavras-chave: Satisfação do Cliente. Força de Vendas. Marketing

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. fagundes.karolini@gmail.com

² Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. mileide.sabino@univali.br