

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA AGROPECUÁRIA COLORADO

Lidiane Chaves¹

Mileide Marlete Ferreira Leal Sabino²

RESUMO

A satisfação do cliente tornou-se imprescindível nas organizações, com as mudanças constantes e o surgimento de novos concorrentes deixando o mercado mais competitivo. A presente pesquisa tem por finalidade analisar a satisfação dos clientes da Agropecuária Colorado, e para o alcance desse objetivo foi necessário conhecer o perfil do cliente da empresa, identificar como está a satisfação dos clientes quanto aos produtos e serviços, identificar na opinião dos mesmos os pontos fortes e fracos na prestação de serviços e nos produtos vendidos, bem como propor sugestões de melhorias para a empresa. Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada e de caráter descritivo. Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa se caracteriza como bibliográfica, documental e estudo de caso. A coleta de dados foi possível por meio de um questionário e observação simples. As abordagens utilizadas foram qualitativa e quantitativa, analisados por meio de uma análise interpretativista. Este trabalho foi desenvolvido na empresa Agropecuária Colorado, objetivo de estudo, devido a mesma não realizar nenhuma ação de marketing. Foi possível obter nos resultados da presente pesquisa, o alcance de um índice de satisfação elevado nos aspectos da qualidade no serviço, atendimento ao cliente, qualidade nos produtos, preço dos produtos, pontualidade na entrega, horário de funcionamento, competência dos funcionários, rapidez no atendimento e troca de produtos. Apesar do alto índice, alguns indicadores necessitam atenção e otimização por parte da empresa são eles: espaço interno da loja, estacionamento, variedade dos produtos, condições de pagamento e promoções. Com esses resultados apresentados, espera-se que a empresa fidelize mais clientes e conseqüentemente torna-se mais competitiva no mercado onde atua.

Palavras-chave: Satisfação de Clientes. Marketing. Fidelização.

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

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