



MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Biguaçu

Análise da satisfação dos clientes da empresa Opções Estofados

Rafael Roberto Thomaz¹

Rosalbo Ferreira²

RESUMO

O objetivo do trabalho foi identificar a satisfação dos clientes da empresa Opções Estofados, tendo como foco os clientes que fecharam contrato com a empresa entre os meses de fevereiro e abril do ano de 2018. A qualidade do serviço está diretamente ligada à percepção dos clientes quanto ao mesmo. O trabalho tem início com a apresentação da fundamentação teórica, que trata dos assuntos relacionados ao marketing. A pesquisa foi realizada com 13 clientes da empresa, através de um questionário com perguntas fechadas e a coleta de dados foi realizada de forma quantitativa e qualitativa. Em seguida foi utilizado para tabulação de dados o Microsoft Office Excel, que auxiliou na elaboração de gráficos, e após isso foram apresentados os resultados da pesquisa, mostrando que os aspectos favoráveis são a qualidade do produto, os preços e o atendimento, em contrapartida, mostrou que a empresa não está bem localizada, e que necessita de novas formas de pagamento. Por fim foram apresentadas ações que podem sanar certos pontos que foram mencionados nos aspectos negativos.

Palavras-chave: Marketing, Satisfação do cliente, Marketing de Relacionamento.

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

² Prof. Dr. Orientador, UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. rosalbo@univali.br