

MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Biguaçu

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS CLIENTES DA LOJA ENCANTO DOS PRESENTES

Maria Eduarda Pereira¹

Josiane da Luz²

RESUMO

Este estudo tem o objetivo de identificar o grau de satisfação dos clientes em relação ao atendimento, produtos e serviços prestados pela loja Encanto dos Presentes. A loja atua no mercado há mais de dez anos, e está localizada na Avenida Francisco Roberto da Silva, n° 280, no município de Biguaçu. O setor de atuação é o de comércio varejista. O presente trabalho possui uma abordagem quantitativa e tem por característica ser uma pesquisa descritiva e exploratória. As análises dos dados foram realizadas por meio da aplicação de um questionário, respondido por 100 consumidores da empresa, onde foram avaliados o perfil dos clientes e sua satisfação em relação a diversos fatores. Como resultado positivo, destacou-se: a localização adequada, horário de funcionamento, estacionamento, qualidade dos produtos, formas de pagamento, confiança e agilidade no atendimento. Em seguida, foram analisados alguns pontos que precisam ser melhorados como: melhorias de layout, uniformização dos funcionários, flexibilidade na troca de produtos e os preços praticados pela loja. Por fim, foram propostas algumas sugestões de melhorias para a organização: investimento em marketing digital e propagandas, capacitação e qualificação dos funcionários, criação e padronização de uniformes para os funcionários, criação e estabelecimento de parcerias com fornecedores, organização e otimização de um cadastro digital para o perfil dos clientes, criação de um programa de fidelização para os clientes (cartão fidelidade), melhorias da estrutura física e layout da loja e disponibilização de uma caixa de sugestões e reclamações para os clientes. Atingir a satisfação dos clientes é um fator primordial para qualquer tipo de organização, principalmente no caso da loja Encanto dos Presentes que está posicionada em um setor de mercado altamente competitivo. Nesse sentido, a pesquisa de satisfação possibilita ao administrador obter informações sobre a percepção e satisfação dos consumidores em relação a qualidade dos produtos e serviços prestados. Além disso, a pesquisa tem como função identificar possíveis problemas dentro desse contexto e a necessidade de implementação de melhorias, auxiliando na utilização de uma estratégia fundamental para as organizações: o desenvolvimento da área de marketing.

Palavras-chave: “Palavras-chave: Marketing, Cliente, Satisfação do Cliente.”

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

² Profª. Msc. Orientadora, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. josiluz@univali.br