

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMPRESA CARLÃO CORTINAS

Gabriel Seixas de Amorim¹

Ana Lúcia Baggio Sonaglio²

RESUMO

No cenário atual, no qual a concorrência cresce aceleradamente em vários setores da economia, tornou-se necessário para as empresas, compreender o que os clientes pensam e desejam. Hoje a grande maioria dos consumidores, estão cada vez mais exigentes, e atender suas expectativas é primordial para toda empresa, a fim de, manter-se firme no mercado. Com o intuito de buscar informações que possam melhorar o desempenho da empresa, este trabalho teve como objetivo geral analisar a satisfação dos clientes da empresa Carlão Cortinas quanto aos produtos e serviços oferecidos. Para tanto, os objetivos específicos consistiram em: apresentar a percepção dos clientes em relação aos produtos e serviços prestados; verificar os pontos fortes e fracos da empresa por meio dos resultados da satisfação dos clientes e propor estratégias para a empresa que visem a satisfação dos clientes. Para realizar o estudo, utilizou-se da pesquisa-diagnóstico, com abordagem qualitativa e quantitativa do tipo descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou-se o levantamento. A amostra utilizada foi por acessibilidade ou conveniência. Os dados foram coletados a partir de questionário entregues a 94 clientes da empresa, tendo retorno de 87. De modo geral, os clientes demonstraram que estão satisfeitos, porém, muitos deles estão insatisfeitos com atrasos na entrega e com falhas no processo. Ao final do estudo, foram feitas sugestões para que a empresa possa aprimorar seu processo de vendas visando atender as expectativas de seus clientes e melhorando o seu posicionamento no mercado perante a concorrência.

Palavras-chave: Marketing. Produtos. Serviços. Satisfação dos Clientes.

1 Graduando no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu – gabriel-seixas@hotmail.com

2 Professora Mestre do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu – anabaggio@univali.br