

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM BUSCA DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Luiz Fernando Baldissera; Vanildo Cristiano Zanoli
cesumar - centro universitario de maringa, maringa - Paraná

carmen lucia c. moraes (Orientador)
cesumar - centro universitario de maringa, maringa - Paraná

Este artigo apresenta a importância da busca da satisfação dos clientes, o que implica em conhecer as expectativas e requerimentos que o mercado exige, propiciando que surjam a cada dia novas estratégias e programas de qualidade com traços comuns, voltados para a excelência dos serviços e plena satisfação dos clientes. A pesquisa visou verificar, através de questionário com perguntas abertas e fechadas, a satisfação dos alunos de administração em relação ao atendimento nos diversos setores do CESUMAR na cidade de Maringá, estado do Paraná, buscando identificar os fatores que contribuem para a sua satisfação ou insatisfação. Verificou-se que os alunos não se apresentavam satisfeitos com os serviços prestados pelos setores encarregados da sua recepção e resolução mais emergentes. Os alunos apresentavam uma insatisfação acentuada com a atenção individualizada recebida por parte dos professores e a frustração maior fica na ausência, percebida por eles, entre a teoria e a prática nos conteúdos ministrados. A satisfação ficou evidente nos setores voltados para a pesquisa e oportunidades de estágio, bem como o nível de conhecimento apresentado pelo corpo docente e o estímulo aos trabalhos em grupo. Buscou-se neste artigo, contribuir para a melhor compreensão da importância do feedback do cliente, que mede o grau de satisfação em que ele se encontra, pois assim a empresa saberá traçar estratégias para aumentar a fidelização e garantir o alcance de suas metas organizacionais. Tencionou-se com este trabalho fornecer uma contribuição para o entendimento da importância em garantir a qualidade dos serviços (e ter certeza que esta melhora continuamente de modo a manter uma distância competitiva e segura da concorrência). De acordo com GIANEZZI & CORRÊIA (1996:195) com raras e honrosas exceções não existe uma cultura bem estabelecida, tanto em termos de buscar prestar um bom serviço, como exigir um bom serviço pelo qual o consumidor paga. A satisfação dos clientes pela empresa deverá ser prioridade, pois os seus resultados serão alcançados pelos serviços prestados com qualidade.

luiz.baldissera@economics.zzn.com; sistemica@wnet.com.br