

FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA
LOJA FACE CHIQ DE RUBIATABA - GO**

SUZANE SOUZA SILVA

RUBIATABA – GO
2017

SUZANE SOUZA SILVA

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA
LOJA FACE CHIQ DE RUBIATABA - GO**

Monografia apresentada a Faculdade Evangélica de Rubiataba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas, sob a orientação do Professor Mestre Francinaldo Soares de Paula.

RUBIATABA – GO
2017

FOLHA DE APROVAÇÃO

ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA LOJA FACE CHIQ DE RUBIATABA - GO

Monografia apresentada a Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas, 2017.

BANCA EXAMINADORA

Membros Componentes da Banca Examinadora

Orientador: Prof. M.e Francinaldo Soares de Paula

Avaliadora 1: Prof. M.a Maura S. Soares de Paula

Avaliadora 2: Prof. M.a Gilda A. do Nascimento

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, em especial ao meu esposo que sempre esteve ao meu lado me apoiando e ajudando, a minha filha, aos meus pais e as, minhas Avós e Avôs “*In Memoriam*” que sempre me incentivaram e me apoiaram.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, e por tudo que ele tem feito por mim;

Agradeço a meu pai Adão, a minha mãe Aparecida, por me ensinar a correr atrás dos meus ideais e pelo apoio e amor;

Agradeço muito ao meu esposo César, que sempre me ajudou nos momentos mais difíceis, com muita paciência, sabedoria e amor;

Agradeço também a minha filha Anna Júlya que mesmo pequena me ensina o amor a cada dia com seu lindo sorriso;

Agradeço ao meu orientador professor Francinaldo Soares de Paula e todos os outros professores que me ajudaram durante a minha graduação.

“Não é a empresa que define o mercado. É o cliente.” (Peter Drucker)

RESUMO

O presente trabalho mostra a importância do atendimento e a satisfação dos clientes na empresa *FACE CHIQ*, principalmente nos dias de hoje, decorrente de um mercado cada vez mais competitivo, onde as organizações necessitam de diferenciais para torná-las referências em sua devida área. Aborda pontos como, os primórdios do atendimento, as estratégias utilizadas para se atender bem, a importância exercida pela satisfação e fidelização, além de uma passagem pela percepção dos clientes em relação aos serviços oferecidos pela loja. O trabalho centraliza o atendimento como principal meio para se alcançar satisfação e fidelidade dos clientes e, com isso, o lucro pretendido. Sabe-se que no mundo dos negócios atualmente os clientes estão cada vez mais exigentes devido à grande quantidade de lojas que oferecem o mesmo serviço, destaca - se e se mantem vivos aqueles que tem um diferencial a oferecer, não basta ter apenas um preço baixo, deve-se oferecer mais que isso, qualidade do produto, atendimento diferenciado, um pós venda que agregue valor ao cliente, promoções dentre outros fatores que serão abordados pelo presente trabalho.

Palavras-chave: Marketing, atendimento e Satisfação do Cliente.

ABSTRACT

STUDY ON THE SATISFACTION OF THE CUSTOMERS OF THE SHOP FACE CHIQ DE RUBIATABA - GO

The present work shows the importance of customer service and customer satisfaction in FACE CHIQ, especially nowadays, due to an increasingly competitive market where organizations need differentiators to make them references in their proper area. It addresses points such as the origins of the service, the strategies used to attend well, the importance of satisfaction and loyalty, and a passage through the perception of customers in relation to the services offered by the store. The work centralizes service as the main means to achieve customer satisfaction and loyalty, and with it, the desired profit. It is known that in today's business world customers are increasingly demanding due to the large number of stores that offer the same service, stands out and keeps alive those who have a differential to offer, not just have a low price, we must offer more than this, product quality, differentiated service, a post-sale that adds value to the customer, promotions among other factors that will be approached by the present work.

Keywords: Marketing, Customer Service and Customer Satisfaction.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	28
Gráfico 2	29
Gráfico 3	30
Gráfico 4	31
Gráfico 5	32
Gráfico 6	33
Gráfico 7	34
Gráfico 8	35
Gráfico 9	36

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	11
Capítulo 1: Referencial Teórico	15
1.1 Comportamento do Consumidor	15
1.2 Definição do Atendimento	16
1.3 Conceito de Qualidade	17
1.4 Tipos de Clientes.....	20
1.5 A Importância do Atendimento ao Cliente	21
1.6 Satisfação do Cliente	23
1.7 Atendimento ao Cliente	24
Capítulo 2: Metodologia	26
2.1 Tipo de pesquisa	26
2.2 Coleta de Dados	26
2.3 Objeto de Estudo	27
Capítulo 3: Resultados	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
APÊNDICE A	41
APÊNDICE B	42