

Pesquisa mostra preferências no comércio varejista - 2013

As Faculdades Integradas de Taquara (Faccat), acompanhando as mudanças e inovações de mercado, realizou uma pesquisa de opinião para identificar o perfil do atendimento dos estabelecimentos comerciais e de serviços de Taquara. A iniciativa ocorreu através do curso de Tecnólogo em Gestão Comercial, com apoio da Câmara dos Dirigentes Lojistas de Taquara.

A pesquisa foi realizada pelos alunos da disciplina de Análise e Concessão de Crédito e Técnicas de Cobrança, sob a coordenação do professor Sérgio Nikolay, no dia 26 de outubro, e ouviu um total de 410 pessoas. Entre os dados apurados destacam-se a característica considerada mais importante em um atendente o que, na opinião do consumidor, é a simpatia em primeiro lugar (30,5%); o conhecimento técnico do produto, em segundo lugar (27,4%); e o bom humor, em terceiro (21,1%).

A pesquisa também analisou o grau de satisfação com o atendimento dos vendedores, com respostas que indicaram que 66,6% estão satisfeitos; 20,7% estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 5,9% estão muito satisfeitos.

Quanto ao perfil do atendente, o consumidor apontou em primeiro lugar que prefere um que o deixe livre para escolher o produto (71,7%); outros têm preferência pelos atendentes que sugerem produtos (11,2%) e outros pelos atendentes que acompanham o cliente a todo momento (15,4%).

