

A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UM SUPERMERCADO

Graduação: Administração

Área temática: Ciências Sociais Aplicadas

Resultados: Final

Forma de apresentação: Poster

Alzemiro Farias¹ - Sandro Cezer Pereira²

RESUMO

O artigo refere-se a análise da satisfação dos clientes de um supermercado localizado no município de Nova Hartz/RS. A pesquisa teve como objetivos identificar quais fatores podem ou não influenciar a satisfação dos clientes, perceber como é o comportamento do consumidor com relação ao mercado; verificar os motivos pelos quais os clientes mudam de um supermercado para outro, identificar os motivos que levam os clientes a escolher o supermercado para fazer suas compras e avaliar possíveis melhorias que possam ser implementadas, a partir, da percepção dos clientes. Essa análise caracteriza-se por um estudo de caso, exploratório e quantitativo. O questionário foi respondido por 297 clientes no período de 15 a 30 de junho de 2018. Com base nos resultados analisados e apresentados, pode-se concluir que os clientes do supermercado sentem-se satisfeitos com os serviços, no entanto, alguns fatores podem ser melhorados para reter, recuperar, fidelizar e conquistar novos clientes.

Palavras-chave: Clientes. Atendimento. Satisfação. Qualidade.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SUPERMERCADOS - ABRAS. Disponível em: <<http://www.abrasnet.com.br/economia-e-pesquisa/ranking-abras/os-numeros-dosetor/>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

GIGLIO, Ernesto Michelangelo. O comportamento do consumidor. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de marketing. 12. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2008.

¹ Acadêmico das Faculdades Integradas de Taquara. alzemirovaledoastro@hotmail.com

² Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara. sandro.cezer@faccat.br



LIMA, Agnaldo. Como conquistar, fidelizar e recuperar clientes: gestão do relacionamento. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

PAIXÃO, Márcia Valéria. A influência do consumidor nas decisões de marketing. Curitiba: InterSaberes, 2012.