

AVALIAÇÃO DOS PRINCIPAIS FATORES DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UMA Pousada LOCALIZADA NA CIDADE DE CANELA/RS

Graduação: Turismo
Área temática: Ciências Sociais Aplicadas
Resultados: Parcial
Forma de apresentação: Oral

Jaqueline da Silva Wolff¹ - Sandro Cezer Pereira²

RESUMO

RESUMO Esta pesquisa tem o objetivo geral analisar a percepção quanto a satisfação e encantamento dos clientes da Pousada Doce Canela avaliando suas principais impressões. Os objetivos específicos da pesquisa são: perceber quais são os fatores ligados a Pousada Doce Canela que mais “encantam” os clientes; analisar quais são os possíveis pontos de melhoria que poderiam ser melhor trabalhados dentro da Pousada; apresentar de forma geral sugestões vindas dos próprios clientes e como implementá-las de maneira mais efetiva com apoio da direção da pousada. Quanto à metodologia de pesquisa, sua abordagem é qualitativa e quantitativa, para coletar e analisar o dados do estudo. A pesquisa é exploratória porque pretende descobrir a satisfação e encantamento no setor hoteleiro. Quanto aos procedimentos, ela é um estudo de caso, para entender como as coisas funcionam no setor da hotelaria; é também uma pesquisa bibliográfica, com os principais autores: Andrade (2002), Castelli (2003), Dias (2013), Moreira (2009) entre outros. Também a realização de entrevista, uma entrevista estruturada, aplicada aos hóspedes da Pousada Doce Canela. Seguem em destaque os capítulos explicando um contexto geral sobre aspectos gerais do Turismo, Hotelaria, Conceito de Cliente e Satisfação dos Clientes. A análise será feita através dos resultados obtidos. A pousada busca sempre o melhor para seus clientes, as vezes não atingindo a total satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Clientes. Satisfação de Clientes. Satisfação na Hotelaria. Encantamento. Hotelaria

REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente. Turismo. Fundamentos e dimensões. São Paulo: Ática: 2002.

CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. 9. ed. Caxias do Sul: EducS, 2003.

¹ Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara. wolff.jaque@gmail.com

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



DIAS, Reinaldo. Introdução ao Turismo. São Paulo: Atlas, 2013.

MOREIRA, José Carlos Teixeira. Foco do Cliente. O cliente como leal investidor para o futuro da sua empresa. São Paulo: Gente, 2009.