



**16a21
OUT
2017**

XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
VII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
O atendimento às normas da ABNT é de responsabilidade dos autores.

FACCAT
www.faccat.br

QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA FIDELIZAR O CLIENTE - ESTUDO DE CASO DA BONERA AUTOPEÇAS LTDA.

Graduação: Administração

Área temática: Ciências Sociais Aplicadas

Resultados: Resultado Final

Forma de apresentação: Pôster

Alex da Silva Bandeira¹ - Luiz Fernando Costa Neves²

RESUMO

O presente artigo aborda um estudo de caso sobre a qualidade aplicada no atendimento no setor de autopeças, tendo como objetivo principal analisar especificamente o nível de satisfação dos clientes em relação à qualidade no atendimento prestado pela Bonera Auto Peças Ltda. Com relação à metodologia adotada, esta foi exploratória, quantitativa e não probabilística, envolvendo um total de vinte e cinco participantes, sendo todos mecânicos. O instrumento de coleta de dados foi um questionário fechado da escala Likert. Dessa forma, conclui-se que o atendimento de qualidade é um diferencial competitivo para fidelizar o cliente. Constatou-se ainda que o nível de satisfação dos clientes é positivo, entretanto algumas questões relacionadas ao atendimento necessitam de melhorias.

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

REFERÊNCIAS

BARRETO, Iná Futino; CRESCITELLI, Edson. *Marketing de relacionamento: Como implantar e avaliar resultados*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

BERG, Ernesto Artur. *Manual de atendimento ao cliente: Tudo o que você precisa saber para conquistar e manter clientes*. Curitiba: Juruá, 2013.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. *Princípios de Marketing*. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Excelência em Atendimento ao Cliente: Atendimento e Serviço ao Cliente como Fator Estratégico e Diferencial Competitivo*. São Paulo: M. Books, 2012.

SANTOS, Adriane Schimainski. *Marketing de relacionamento*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

¹ Acadêmico das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. alexdasilvabandeira@hotmail.com

² Professor Orientador das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. fneves@faccat.br