

SATISFAÇÃO DO CLIENTE: ESTUDO DE CASO NO ESCRITÓRIO MARTINI & SPIER ADVOGADOS ASSOCIADOS S/S

Graduação: Administração

Área temática: Ciências Exatas e da Terra

Resultados: Parcial

Forma de apresentação: Poster

Cintia Schmidt¹ - Luiz Fernando Costa Neves²

RESUMO

A satisfação do cliente é peça chave para qualquer empresa que visa se manter no mercado. A busca constante por novos clientes e a fidelização dos mesmos faz com que a excelência no atendimento seja um diferencial. O presente estudo tem como objetivo principal medir o nível de satisfação dos clientes da Martini & Spier Advogados Associados S/S, buscando avaliar qual a percepção dos clientes em relação ao atendimento prestado. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, cujo as informações foram obtidas através de um questionário fechado, aplicado com os clientes ativos que estavam presentes no período que foi realizada a pesquisa, mantendo em sigilo a identidade e as informações levantadas. Os resultados obtidos através dos dados coletados foram analisados de forma interpretativa. Nesse estudo de caso, evidenciou que o grau de satisfação dos clientes é elevado em relação ao atendimento e também com os serviços prestados pelo escritório de advocacia.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente. Marketing de Serviços. Satisfação do Cliente.

REFERÊNCIAS

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren F. Serviços: marketing e gestão; Tradução Cid Knipel Moreira; revisão técnica Mauro Neves Garcia. São Paulo: Saraiva. 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do trabalho científico. 7. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas. 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. 1 ed. 9. reimpr. São Paulo: Atlas, 2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Lane. Administração de marketing; tradução Mônica Rosenberg, Brasil Ramos Fernandes, Cláudia Freire; revisão técnica Dilson Gabriel dos Santos. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall. 2006.

¹ Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara. cintiaschmidt84@gmail.com

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