

## **ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS EM UMA LOJA DE ROUPAS: PROPOSTA DE MELHORIA**

Ludyelle Cambraia de Oliveira<sup>(1)</sup>; Célio Adriano Lopes<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup>Graduanda em Engenharia de Produção - Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM.

[ludyellecambraia03@gmail.com](mailto:ludyellecambraia03@gmail.com)

<sup>(2)</sup>Professor do curso de Engenharia de Produção - Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM.

[celio@unipam.edu.br](mailto:celio@unipam.edu.br)

### **1. INTRODUÇÃO**

Atualmente a busca acirrada por clientes torna o dia-a-dia das empresas uma verdadeira batalha, pois além de conquistar novos clientes é preciso reconquistar e manter os antigos e com esse aumento da competição de mercado, no ramo do vestuário, é indispensável criar uma estratégia de marketing onde faça com que a empresa se sobressaia, e seus produtos ou serviços se destaquem.

Uma maneira simples e indispensável para deixar o cliente satisfeito e com prazer de comprar é o bom atendimento, atender cada cliente como único, fazer com que ele se sinta importante para a empresa, pois com a facilidade de comunicação, as pessoas estão sempre atentas às novas tendências, sendo assim, às empresas precisam atender seus desejos, vendendo produtos diferenciados, com qualidade, novos no mercado da moda e possuir uma equipe profissional treinada, a fim de atender cada vez melhor os clientes. (ALMEIDA, 2001).

Para uma empresa é necessário conhecer os hábitos de compra do consumidor e suas preferências. Para Kotler (2000) “estudar o cliente fornece pistas para o desenvolvimento de novos produtos, características de produtos, preços, canais de distribuição, mensagens e outros elementos do mix de marketing”.

Analisando o contexto do ambiente econômico, é possível perceber a importância de realizar um estudo detalhado para analisar a satisfação do cliente, pois se torna fundamental para qualquer empresa que pretenda atingir um bom posicionamento no mercado e manter-se competitivo diante de tantas ameaças externas, e este estudo tem por objetivo geral analisar o grau de satisfação dos clientes relacionado aos serviços prestados em uma loja de roupas, assim, aplicando um questionário para os clientes, avaliando os pontos positivos e negativos e propondo as melhorias necessárias a partir dos resultados obtidos.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

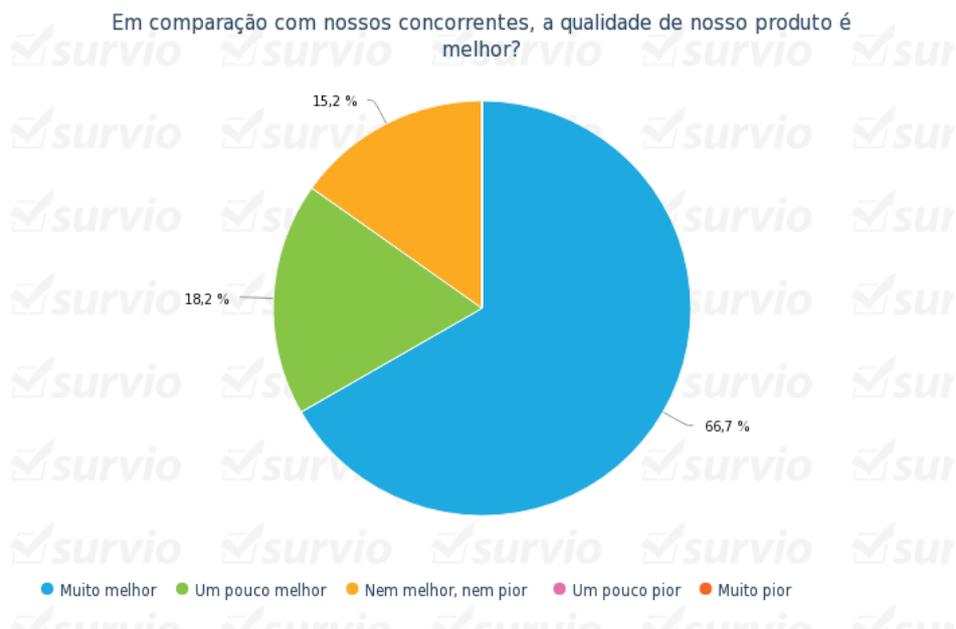
Foi realizada pesquisa bibliográfica através de consultas em livros de autores renomados, uma pesquisa de campo e um questionário, onde foi possível observar os principais atributos buscando analisar e medir a satisfação dos clientes.

A abordagem da pesquisa será qualitativa, realizada junto aos clientes da empresa. Em um total de 100(cem) clientes escolhidos aleatoriamente, 66 (sessenta e seis) clientes da empresa responderam ao questionário, 100% do sexo feminino, assim considerando o nível de confiabilidade de 90% e o erro máximo de 10%. Como instrumento para a coleta de dados, será endereçado aos clientes via e-mail e telefone, um total de 10(dez) questões, sendo todas elas fechadas.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após a aplicação do questionário, através do software Survio, os resultados obtidos mostraram o grau de satisfação dos clientes avaliando os serviços oferecidos pela empresa, como mostra os gráficos a seguir:

Figura 1: Resultado referente à qualidade dos produtos em relação aos concorrentes.



Fonte: Autoria própria (2017)

De acordo com a Figura 1, a satisfação dos entrevistados em relação à qualidade dos produtos, verificou-se que mais da metade dos entrevistados consideram os produtos com qualidade superiores aos dos concorrentes, avaliando em 66,7%. Conclui-se que os entrevistados estão satisfeitos com a qualidade dos produtos oferecidos, visto que a loja vende produtos de marcas conhecidas no mercado da moda, e que a qualidade dos mesmos os satisfaz.

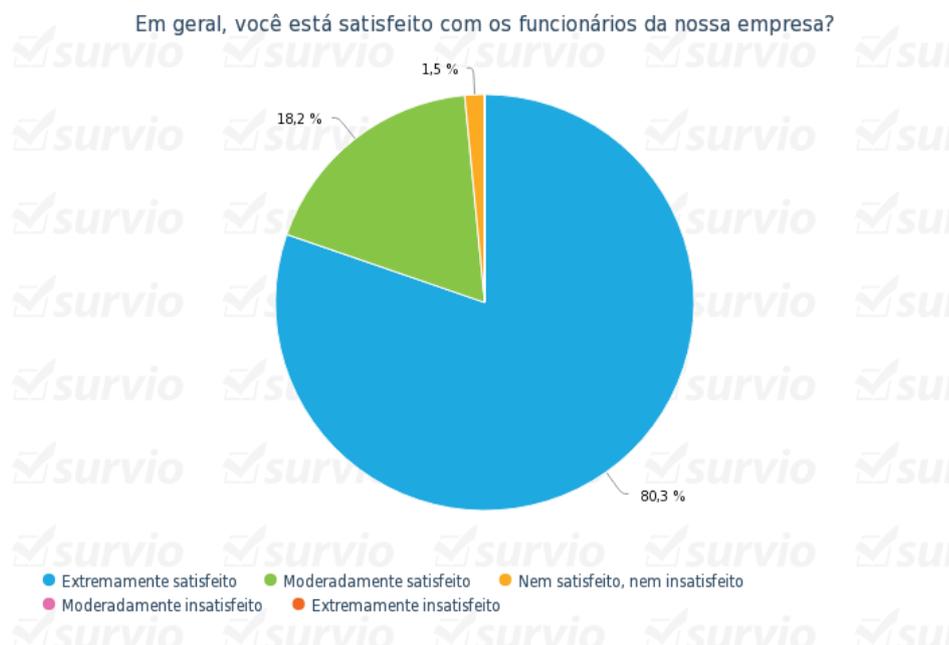
Figura 2: Resultados referentes ao preço dos produtos em relação aos concorrentes



Fonte: Autoria própria (2017)

De acordo com a figura 2, a satisfação quanto ao preço, observa-se que não foi tão satisfatório, no entanto, 36,4% dos entrevistados afirmam que os preços dos produtos estão um pouco razoáveis, e 34,8% disseram que nem mais nem menos razoável o que pode ser um importante aspecto a ser analisado pela empresa para melhor se igualar aos concorrentes.

Figura 3: Resultado referente à satisfação com os funcionários da empresa



Fonte: Autoria própria (2017)

De acordo com a Figura 3, o grau de satisfação dos clientes com os funcionários da empresa atingiu 80,3%, ficando no nível de satisfação desejado, podendo ser considerado como um atributo importante que satisfaz o cliente.

#### 4. CONCLUSÃO

- (i) a ferramenta utilizada para pesquisa, foi eficaz, pois foi possível avaliar os pontos positivos e negativos da empresa;
- (ii) através do questionário foi observado que existem questões que podem ser melhoradas, como o Preço de Venda, que está um pouco acima frente aos concorrentes;
- (iii) um dos fatores determinantes da empresa foi que a qualidade das roupas vendidas é superior à concorrência.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito!**: Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 10ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.