INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARANÁ

TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL – CAMPUS ASSIS CHATEAUBRIAND

CRESIONE GOMES DE MELO VALÉRIO

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE DO POSTO DE COMBUSTÍVEL ASSISPETRO: ESTUDO DE CASO

ASSIS CHATEAUBRIAND

2022

CRESIONE GOMES DE MELO VALÉRIO

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE DO POSTO DE COMBUSTÍVEL ASSISPETRO: ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal do Paraná.

Orientadora: Profa. Dra. Keyla Christina Almeida Portela

ASSIS CHATEAUBRIAND

2022

A IMPORTÂNCIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE DO POSTO DE COMBUSTÍVEL ASSISPETRO: ESTUDO DE CASO

RESUMO: As empresas necessitam estar sempre atentas a qualidade do atendimento oferecido em seus empreendimentos para garantir a satisfação do cliente Diante disso, este estudo buscou verificar a percepção dos clientes do posto de combustíveis Assispetro, da cidade de Assis Chateaubriand/PR em relação a qualidade do atendimento apresentado. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico quanto ao conceito de qualidade, o processo de atendimento ao cliente e a qualidade especificamente no atendimento aos consumidores. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e descritiva, realizou-se entrevista com questões fechadas e uma questão aberta, aplicada aos clientes como instrumento de coleta de dados. Referidos dados foram analisados de forma qualitativa e quantitativa estando expressos em gráficos em tabelas. Concluiu-se com os resultados analisados que a maioria dos clientes estão muito satisfeitos com o atendimento e produtos oferecidos pela empresa, estando fidelizados a seus serviços ao consumirem os mesmos por mais de cinco anos.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento. Qualidade. Cliente.

1 INTRODUÇÃO

O atual cenário do mercado local e mundial estão cheios de profissionais e empresas que oferecem produtos e serviços muito similares, ou seja, que possuem a mesma qualidade, características e quantidade.

Assim, tornou-se imprescindível aos negócios que desejam prosperar adotarem uma política de constante mudança e desenvolvimento, prezando pela qualidade a ser oferecida a seus clientes, não apenas nos produtos e serviços postos à disposição, como também, no atendimento prestado.

Neste sentido, observa-se que os clientes que são a força motriz dos negócios ao redor do mundo e procuram cada vez mais por um ambiente que preze pela qualidade do serviço e atendimento oferecido, como forma de fidelizar a clientela e propagar o nome no mercado, consolidando-o de maneira positiva e crescente.

Ademais, ante à similaridade em que os produtos e serviços oferecidos no mercado possuem, uma das grandes possibilidades a serem desenvolvidas pelo empresário é o atendimento ao cliente, sendo este um diferencial fundamental, podendo definir o retorno ou não do cliente ao estabelecimento.