

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM ESTUDO ACERCA DO SEGMENTO HOSPITALAR NO MUNICÍPIO DE CRUZ DAS ALMAS-BA

Marco Antônio de Jesus Rocha Filho¹; Rubens Carvalho de Almeida¹; Andréa de Oliveira Silva²

¹Graduando em Administração (FAMAM), mrf.marcosfilho@gmail.com; ¹Graduando em Administração (FAMAM), rubenscarvalho08@gmail.com; ²Mestra em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente (FAMAM), FAMAM, andreaosilva@yahoo.com.br.

Um dos maiores desafios vivenciados pelas organizações do segmento hospitalar tem sido a fidelização de clientes, tendo em vista que o mercado é um ambiente competitivo e cada vez mais inovador. Nesse sentido, o administrador deve buscar alternativas para se destacar entre os concorrentes, como a qualidade do atendimento prestado, conceituada como o ato de valorizar o cliente por meio de sua satisfação pela venda do produto ou serviço prestado pela organização. Vale ressaltar, que algumas organizações têm falhado no aspecto de atendimento perdendo os clientes por não efetivar ações eficazes. Nessa perspectiva, muitas empresas preocupam-se cada vez mais em aprimorar e fortalecer a qualidade de atendimento no seu ambiente organizacional, desde a estrutura, treinamento dos colaboradores, tecnologia, inovações nos produtos e processos para melhorar o atendimento prestado aos clientes. O presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos clientes em relação à qualidade do atendimento prestado pela empresa do ramo hospitalar no município de Cruz das Almas/BA. Quanto aos objetivos específicos busca-se: descrever o perfil dos clientes da empresa pesquisada; identificar as estratégias de atendimento praticadas pela empresa; descrever as dificuldades vivenciadas pela empresa no processo de retenção e fidelização do cliente. A metodologia que será empregada nesse estudo será descritiva, de natureza qualitativa. Quanto ao instrumento de coleta de dados, serão realizadas entrevistas semiestruturadas com o gestor da área de atendimento e questionários que serão aplicados aos clientes da clínica localizado em Cruz das Almas-Ba e serão analisados por meio de gráficos e dispostos em tabelas e textos. Espera-se identificar o perfil dos clientes da clínica, identificar as estratégias de atendimento praticadas pela empresa; descrever as dificuldades vivenciadas pela empresa no processo de retenção e fidelização do cliente.

Palavras-chave: Qualidade. Inovação. Fidelização. Gestão.