

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM ESTUDO DE CASO NA MADEIREIRA PAZ

Fransis Brigel Silva Senhorinho⁸
Katia Maria Mendes Silva^{**}
Suzane Figueiredo Casas^{***}

Nas últimas décadas, a globalização econômica, resultou em inúmeras transformações mercadológicas. Os clientes ficaram mais exigentes e conseqüentemente as empresas buscam aprimorar seus processos, melhorando a qualidade e tendo como principal objetivo a satisfação do mesmo. As empresas podem conquistar clientes e superar a concorrência realizando um melhor trabalho de atendimento e satisfazendo as necessidades do cliente. Nessa perspectiva o estudo terá como objetivo analisar quais fatores influenciam na qualidade do atendimento, na perspectiva dos clientes, funcionários e gestores da Madeireira Paz. O interesse em realizar a pesquisa, na área de qualidade no atendimento ao cliente é em proporcionar à empresa em estudo, e aos leitores um maior conhecimento sobre o assunto, contribuindo para a formação de estratégias competitivas e valorização do cliente. Dessa maneira a pesquisa será de natureza descritiva de abordagem quali-quantitativa, constituindo-se como estudo de caso na empresa Madeireira Paz, no município de Governador Mangabeira - BA, no ano de 2014/2015. Como instrumento de coleta de dados será utilizado questionário que será aplicado aos clientes, funcionários e gestores. Diante do exposto acredita-se que o estudo será de grande relevância para a sociedade, pois evidenciara a necessidade das empresas implantarem em suas políticas organizacionais, a qualidade no atendimento com ênfase nos clientes.

Palavras-chave: Cliente. Atendimento. Qualidade

⁸Graduando no Bacharelado em Administração na Faculdade Maria Milza – FAMAM. fransys_gat@hotmail.com

^{**}Mestre em Administração e Comércio Internacional, pela Universidad de Extremadura. Mestranda em Administração, pela Universidade Salvador – UNIFACS. Docente e orientador do Bacharelado em Administração na FAMAM. katiamaria.mendes@yahoo.com.br

^{***}Mestranda em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela FAMAM. Docente e Coordenadora do Bacharelado em Administração na FAMAM. suzanegsf@gmail.com