

ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SKALLA MÓVEIS

Cristina Vieira Guedes de SOUZA¹, Fábio Bonfim ROCHA², Gilberto Pereira Mariz JUNIOR³, Jenniffer Lohana da SILVA⁴, Jéssica Coutinho de OLIVEIRA⁵, Romualdo Pereira FAUSTINO⁶, Paola da Silva VIEIRA⁷

¹Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR

e-mail: cristinavigsow@yahoo.com.br

²Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR

e-mail: fabio.bonfimrocha@hotmail.com

³Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR

e-mail: betinhomariz@hotmail.com

⁴Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR

e-mail: jhenylorrayne@yahoo.com.br

⁵Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR

e-mail: jcoutinho2004@gmail.com

⁶Estudante de Gestão da Produção Industrial e Logística/UNINCOR

e-mail: romualdo.p@hotmail.com

⁷ Orientadora e Professora do Curso de Gestão da Produção Industrial e Logística /UNINCOR

e-mail: paola.svieiras@yahoo.com.br

Palavras chave: Setor moveleiro, Gestão de Pessoas, Marketing.

RESUMO

O presente trabalho objetivou analisar as condições de organização dos ofícios de uma empresa do setor moveleiro para propor melhorias que tornem as atividades adequadas aos seus colaboradores e também a seus clientes. A análise partiu-se do entendimento do funcionamento da empresa como um todo para então destacar as oportunidades de melhorias adequadas em todos os postos de trabalho. Os móveis são considerados uma forma de arte decorativa e devem ser também produtos de qualidade. Além de terem um papel funcional podem servir a um propósito simbólico ou até mesmo religioso. O mobiliário doméstico trabalha para criar, em conjunto com outros itens como relógios, quadros e acessórios de decoração, espaços confortáveis e convenientes. O mercado atualmente está totalmente competitivo, com isso as empresas viram a necessidade de direcionar seus objetivos aos seus clientes, apesar de sempre almejarem a maximização de seus lucros. O marketing é utilizado para expressar a ação de uma organização e está voltado para o mercado. A importância do marketing é atrair os possíveis clientes e torná-los em clientes preferenciais e parceiros da organização, de forma que eles se

sintam bem tratados e fazem o marketing boca a boca para futuros clientes. Este estudo tem como objetivo sugerir alternativas de melhoria no processo de vendas, infraestrutura, propaganda e atendimento direto e indireto ao cliente na empresa Skalla Móveis Ltda. O tipo de pesquisa utilizado foi de caráter exploratório, com coletas realizadas através do questionário que visava pesquisar sobre a satisfação e qualidade de atendimento. Os resultados das entrevistas concluíram a necessidade de readequação dos processos e formalização dos setores de venda e atendimento, bem como investimentos futuros apresentados como propostas de melhorias tanto nos aspectos internos quanto externos abordando a fachada da loja. Conclui-se que a empresa encontra-se em nível regular em satisfação e percepção dos clientes, no entanto, precisa-se ter um melhor aproveitamento no mercado, e alcançar um nível de satisfação, que seja mais elevado, para que a atuação seja realmente mais competitiva no mercado.