

QUALIDADE DE SERVIÇO: SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Gílson Charles Pereira de CARVALHO¹, Pedro Carlos F. SANTOS²,

¹Estudante de administração – Administração/UninCor – e-mail: gilsoncharles@gmail.com

²Orientador e Professor do Curso Administração – Administração/UninCor – e-mail:

prof.pedro.santos@unincor.edu.br

Palavras-Chave: Serviço, Qualidade, Cliente, Satisfação

RESUMO

Como a evolução das empresas e o aumento da concorrência, que vem obrigando organizações a se preocuparem cada vez mais com a produção de seus produtos e serviços, gerando uma constante busca na melhoria da qualidade. O foco na qualidade de serviços é um grande diferencial, já que as empresas podem contar com acesso à mesma tecnologia, o que vai agregar valor é principalmente o atendimento humano. A empresa que presta serviço deve identificar que a oportunidade está nas competências atribuídas ao serviço praticado por pessoas motivadas e qualificadas. Uma organização que não tem seu foco no consumidor e não conta com a eficiência e comprometimento de sua equipe, não cria um vínculo positivo a sua imagem, perdendo um elemento essencial para a sua competitividade. Isto significa que o sistema de atendimento ao consumidor exerce importante papel na percepção da qualidade do serviço. Para isso é importante que o escopo da organização, assim como todas as pessoas envolvidas na prestação do serviço, conheça o seu processo, identifiquem quais são as necessidades dos clientes promovam o alinhamento dos processos ao atendimento dessas necessidades buscando garantia e melhoria contínua e satisfação. A satisfação do cliente traz recompensas reais para a empresa referente à fidelidade dos clientes e a imagem da organização. Um cliente que teve um bom atendimento e se encontra satisfeito, tem uma imagem positiva da empresa o que faz que ele volte e estabeleça um relacionamento constante com a organização, pois sabe que obterá serviços consistentes. Quando o mercado de trabalho estava voltado para a indústria, não havia tanta preocupação com o cliente. Portanto, com o crescimento do setor de serviços, atualmente este mercado é mais relevante o que leva as organizações a refletir sobre a importância da qualidade dos serviços. O setor automotivo no Brasil tem aumentado muito nos últimos anos, devido aos incentivos do governo. Assim, os consumidores têm mais opções de compra, crédito mais acessível e consequência um grande aumento nas vendas que gera em consequência a necessidade na prestação de serviços como de manutenção dos veículos. Qualidade em serviços faz sentido não só em termos de competitividade, mas também financeira. O desempenho financeiro está diretamente ligado à qualidade observada dos produtos e serviços.