



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE EM ESTÚDIOS DE TREINAMENTOS PERSONALIZADOS DE SERRA TALHADA – ST: UM ESTUDO DE CASO.

ANA BEATRIZ SÉRGIO FERREIRA¹; Vanessa Nóbrega²; Gabriella Luiza Pereira de Sa³; Emanuely Lidianny Gomes da Trindade⁴; Maially Vitória Da Silva Diniz⁵; Camila Nicolý Pinheiro de Aquino⁶; Stéfany Janiely Damascena Alves⁷

Orientando(a) - Campus Serra Talhada do IF Sertão PE - E-mail: Beatrizsergio4@gmail.com¹; Orientador(a) - Campus Serra Talhada do IF Sertão PE - E-mail: vanessa.nobrega@ifsertao-pe.edu.br²; Co-autores(as) - Campus Serra Talhada do IF Sertão PE - E-mails: gabriella.sa@ifsertao-pe.edu.br³; emanuely.trindade@ifsertao-pe.edu.br⁴; maially.vitoria@aluno.ifsertao-pe.edu.br⁵; camila.nicolý@aluno.ifsertao-pe.edu.br⁶; stefany.janiely@aluno.ifsertao-pe.edu.br⁷

RESUMO

Atualmente, o mercado competitivo tem buscado alternativas cada vez mais eficientes e eficazes no que tange a captação e fidelização de clientes à empresa. O aumento da percepção dos clientes em relação a qualidade intrínseca do produto e/ou serviço ofertado, passa pela avaliação da qualidade tanto em termos de empresa como em termos de mercado consumidor. Nesse contexto, a lucratividade da empresa da-se através da permanência dos clientes na rede de serviços dela. Entretanto, tal estado depende, antes de tudo, de um processo de construção de imagem, passando por campanhas de marketing, conquista de mercado e de fidelização de clientes. Baseado nessa premissa, foi observado que a qualidade no atendimento que se desdobra em qualidade no nível de serviço é responsável pela fidelização do cliente e foi observado que as avaliações apresentaram alguns problemas, a exemplo do problema de falta de organização no agendamento das aulas, onde muitos clientes que não realizavam o procedimento e tinha a entrada permitida, acabando elevando a quantidade permitida de pessoas para o estúdio, prejudicando os que realizaram o agendamento de acordo com o solicitado pelo professor. Foi constatado também a ausência de alguns equipamentos, como esteira, o que foi considerada um problema, já que na percepção dos clientes, esse equipamento é importante para o treino e por fim, a maioria dos alunos relatou que possuem avaliações periódicas dos treinos, porém, alguns pontuaram que não possuem essas avaliações, dificultando assim o acompanhamento das evoluções. Diante desse cenário, foi sugerido que as gestões dos estúdios avaliados apliquem com rigidez as execuções dos agendamentos de aula, com o intuito de minimizar a insatisfação dos clientes em relação a lotação do espaço, evitando superlotações e reclamações. Também foi proposto um levantamento em relação aos alunos do estúdio, a fim de saber quais não recebem avaliações periódicas e, logo após, dispor mensalmente as avaliações para os mesmos. Por fim, o estúdio deve investir em aparelhos e máquinas essenciais para os treinos, com o intuito de satisfazer ainda mais os desejos de qualidade dos clientes e consequentemente atrair mais alunos para seus ambientes personalizados de treino.

Palavras-chave: qualidade; serviço; melhoria no atendimento..

Modalidade: PIBIC Jr

Campus: Serra Talhada

Agradecimentos: Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Financiadora de Estudos pelo auxílio financeiro que possibilitou a mais uma dedicação a este trabalho para contribuir com o meio acadêmico. A toda equipe que trabalhou auxiliou neste trabalho e em especial a orientadora.