

CARACTERIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA LOJA DE TECIDOS E DECORAÇÕES

Gabriel Viana Carlos¹, Eduardo Alves da Silva¹, Juliana Paz Gonçalves¹, Lanessa Lopes Lima²

¹Discente de graduação em Agronegócio – IFTO campus Palmas. e-mail: gabriel.vianafn@gmail.com; eduardoalves.go@gmail.com, jpazgoncalves@hotmail.com, lanessatur@gmail.com

RESUMO: Lojas de decorações e tapeçarias requer muito conhecimento do ramo de atuação, quem esta neste mercado precisa entender assiduamente desde os produtos e serviços até o perfil dos mais diversos tipos de clientes, é uma área complexa e exigente. O presente trabalho visa analisar e descrever a caracterização e o processo da qualidade dos serviços de uma loja de tecidos e decorações em Palmas, Tocantins. Para alcançar os objetivos desse estudo foram aplicados 90 questionários com 14 perguntas fechadas e respostas de múltipla escolha que foram tabuladas manualmente, respondidas pelos funcionários e clientes entre os dias 16 a 19 de maio de 2016. Após a análise dos dados percebeu-se que maioria dos clientes estão satisfeitos com a forma e padronização do atendimento, oque demonstra os bons resultados à empresa.

Palavras-chave: caracterização, gestão da qualidade, satisfação, tapeçaria

INTRODUÇÃO

Lojas de decorações e tapeçarias requer muito conhecimento do ramo de atuação, quem esta neste mercado precisa entender assiduamente desde os produtos e serviços até o perfil dos mais diversos tipos de clientes, é uma área complexa e exigente.

Conhecer o ramo de atuação e o perfil dos clientes são tarefas cada vez mais importantes no processo de qualidade. Diante de um mercado cada vez mais competitivo é essencial que as organizações procurem meios de se destacar e diferenciar dos concorrentes. A grande batalha a ser enfrentada diariamente pelas empresas é a competitividade que é a conquista e manutenção de clientes (MINCIOTTI & KIYOHARA, 1999).

Nesse contexto, os consumidores buscam empresas que tenham um diferencial em relação às outras, oferecendo-lhes mais satisfação. Anderson, Fornell e Rust (1997) observam que vários estudos indicam que altos níveis de satisfação levam a uma maior fidelização de clientes. Com o aumento da fidelização, a satisfação dos clientes ajuda a assegurar receitas futuras, reduzindo os custos de transações futuras, diminuindo a sensibilidade dos clientes em relação ao preço, caso haja diminuição na qualidade. Sem a fidelização de clientes, manter uma vantagem competitiva ao longo do tempo, torna-se mais difícil.

Este estudo tem como objetivo principal identificar quais são os fatores determinantes que influenciam a satisfação dos consumidores durante o processo de compra em uma loja de decorações e tapeçaria. Entende-se que os resultados encontrados aqui podem auxiliar gestores de diversas lojas desse ramo, que a fim de desenvolver seu relacionamento com os clientes e os níveis de satisfação dos mesmos, podem utilizar os resultados para se ater aos fatores considerados mais importantes, ou, realizar essa mesma pesquisa com o público de sua loja.

MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi realizado no mês de maio de 2016 em uma loja de tecidos e decorações, na cidade de Palmas, Estado do Tocantins. A pesquisa é do tipo qualitativa e bibliográfica. Foram feitas pergunta fechadas e respostas de múltipla escolha que foram tabuladas manualmente respondidas pelos funcionários e clientes entre os dias 16 a 19 de maio de 2016.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O sexo dos clientes questionados na empresa, 56% do sexo masculino e 44% do sexo feminino. Mesmo que o segmento da empresa seja de tecidos e decorações, o maior percentual de clientes é do sexo masculino pelo grande número de clientes no ramo de reforma de estofados e tapeçarias. Quanto a idade dos clientes, 54% tem entre 35 a 59 anos, 33% tem de 25 a 34 anos, 7% tem de 16 a 24 anos e 6% tem acima de 60 anos. Este resultado comprova que a empresa atende a todos os públicos independentes da sua faixa etária.

O estado civil dos clientes, 45% da amostra são casados, 31% solteiros, 20% divorciados e apenas 4% são viúvos. Isso demonstra que o mercado está favorável para este tipo de segmento, já que é crescente a preocupação com o conforto e um ambiente esteticamente agradável. Referente à escolaridade 48% tem o ensino médio completo, 42% já concluíram o ensino superior, 9% terminaram o ensino fundamental e 1% cursaram apenas até a 4ª série.

Dentre os entrevistados, 46% dos clientes tem a renda familiar de 1 a 3 salários mínimos, 27% estão entre 3 a 6 salários mínimos, já 19% tem mais de seis salários mínimos e 8% contam com até um salário mínimo. Esta análise nos mostra que a empresa tem grande diversidade de produtos, desde os mais acessíveis até os mais elaborados.

Quanto aos motivos que leva o cliente a comprar nesta loja (Gráfico 1), 40% escolhe a empresa pela variedade dos produtos, 23% se interessam pelos preços variados, 19% são atraídos pela qualidade de atendimento, 10% pela localização da loja e apenas 8% procuram o estabelecimento pela qualidade de seus produtos.



Gráfico

1. Por que você compra na empresa de tecidos?

A maioria dos pesquisados (Gráfico 2), 62% estão muito satisfeitos com o atendimento recebido na loja, 32% acham que o atendimento é bom e apenas 6% o consideram regular. Além da grande variedade de produtos e preços diversificados, a empresa disponibiliza um local com café, água, doces e queijo para que seus clientes se sintam mais à vontade enquanto os atendentes finalizam suas compras.

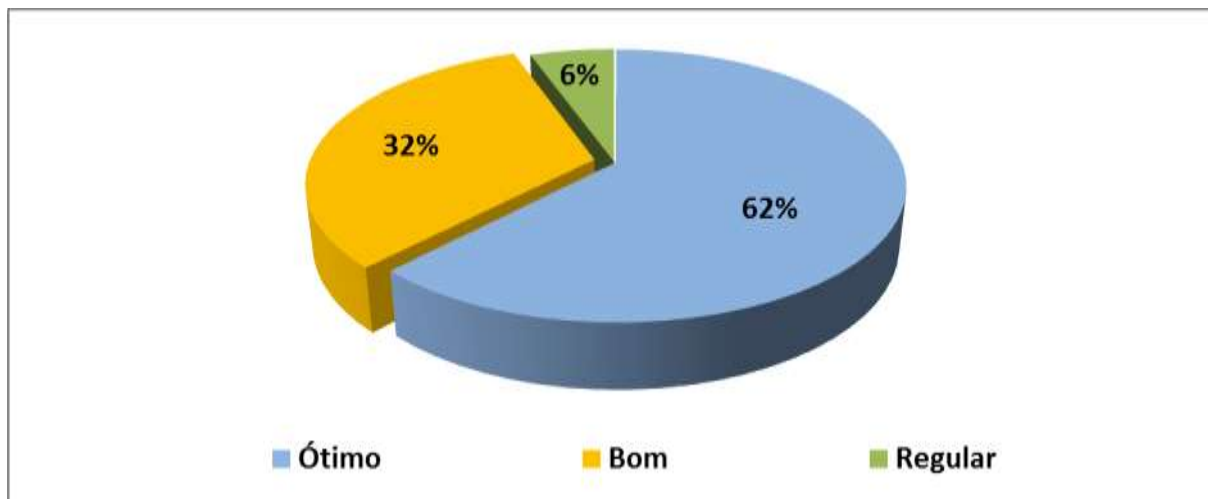


Gráfico 2. O que você acha do atendimento recebido na empresa?

Em relação ao atendimento (Gráfico 3), 59% dos clientes pesquisados estão satisfeitos com a eficiência e rapidez no atendimento, 21% destacam a cordialidade dos atendentes, 19% gostam da presteza no atendimento e apenas 1% não opinou. Os fatores que deixam os clientes mais satisfeitos com o atendimento são a eficiência e rapidez no atendimento, e cordialidade dos atendentes. Esta análise nos mostra que colaboradores bem selecionados e treinados agregam valor à empresa, já que muitos clientes são fidelizados com atendimento de qualidade.

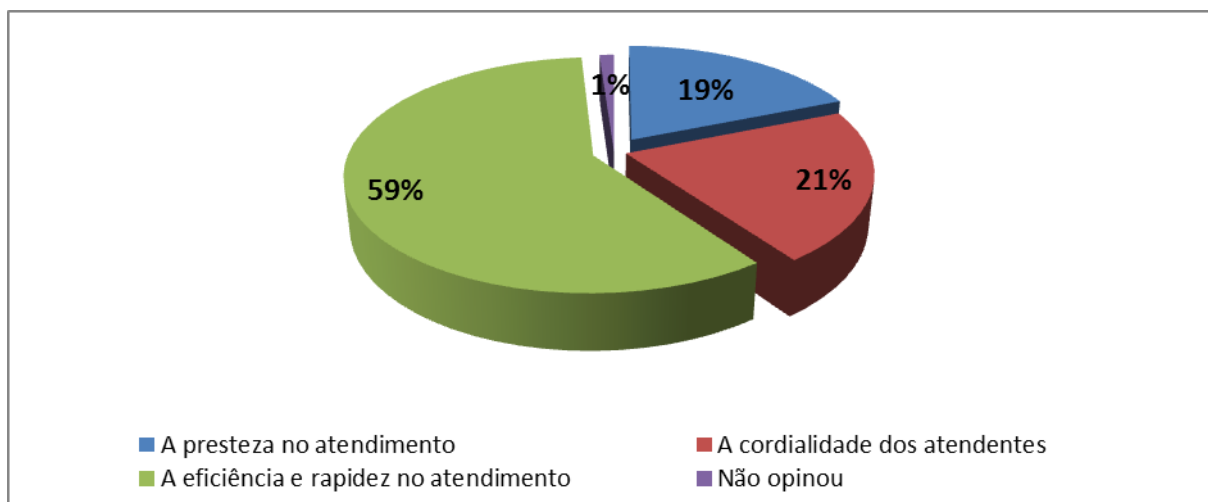


Gráfico 3. Quais fatores lhes deixam satisfeitos com o atendimento?

Como melhoria na empresa (Gráfico 4), 43% acreditam que a apresentação dos atendentes não está compatível com a loja, 19% opinaram que a qualidade e disposição dos produtos deveriam melhorar, já 18% não gostam da sua localização, 9% não opinaram, 7% gostariam que melhorasse a eficiência e rapidez no atendimento e 4% não souberam responder. Apesar de precisar de mobilidade no atendimento, a maioria dos clientes entrevistados considera que o uniforme está aquém em relação à empresa.



Gráfico 4. O que você acha que poderia melhorar na empresa?

Questionados sobre a variedade dos produtos (Gráfico 6), 76% estão muito satisfeitos, 21% a consideram boa e apenas 3% acham que poderia melhorar. A empresa conta com uma grande variedade de estofados e decorações, trazendo facilidade e rapidez na hora da compra, pois o cliente encontra tudo que precisa para reformar um estofado ou decorar sua casa sem precisar se deslocar para várias empresas.

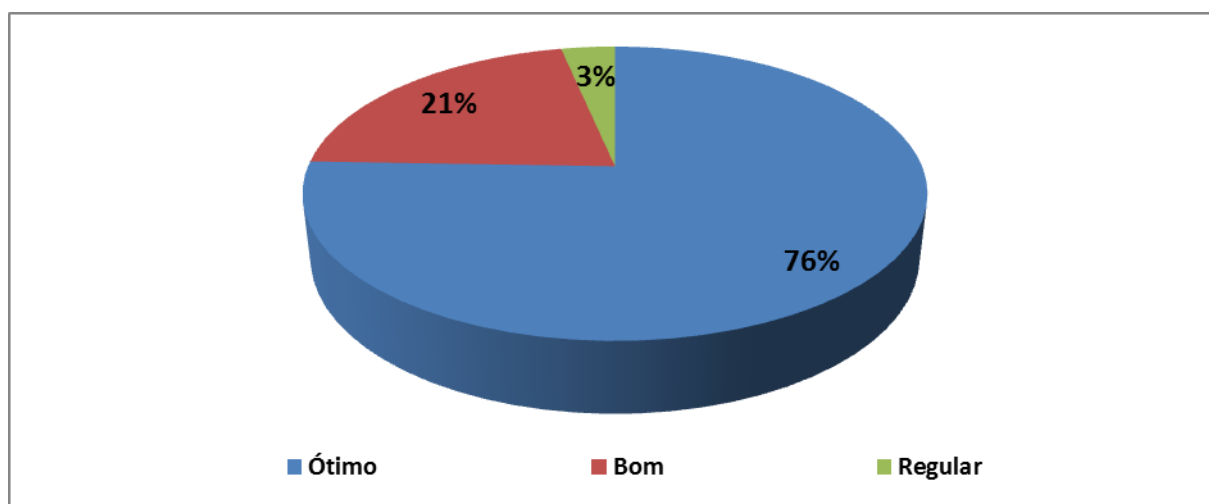
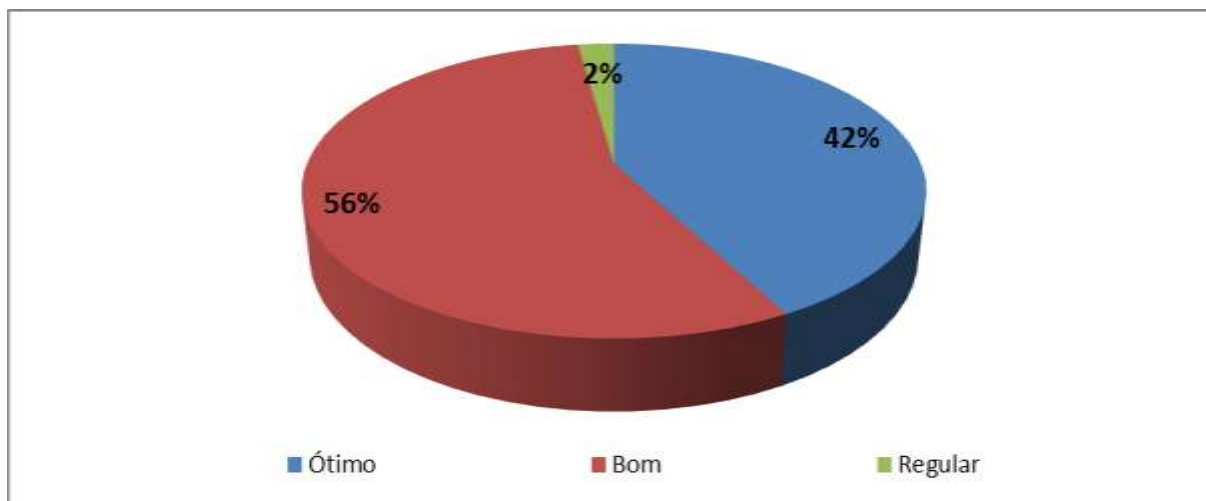


Gráfico 5. Como você avalia a variedade de produtos da empresa?

Em relação à qualidade dos produtos (Gráfico 7), 56% estão satisfeitos com suas aquisições na loja, 42% acham que os produtos são de ótima qualidade e 2% acreditam que poderia melhorar. Com 98% de aprovação na qualidade de seus produtos, a empresa se mostra preocupada com a satisfação e fidelização de seus clientes.



Gráf

Gráfico 7. E a qualidade dos produtos da empresa?

Questionados se indicariam a loja (Gráfico 8), 97% se mostram satisfeitos e indicariam a empresa, 2% não souberam responder e 1% preferiu não opinar. Esta análise comprova que a empresa está a cada dia se tornando referência do segmento no mercado.

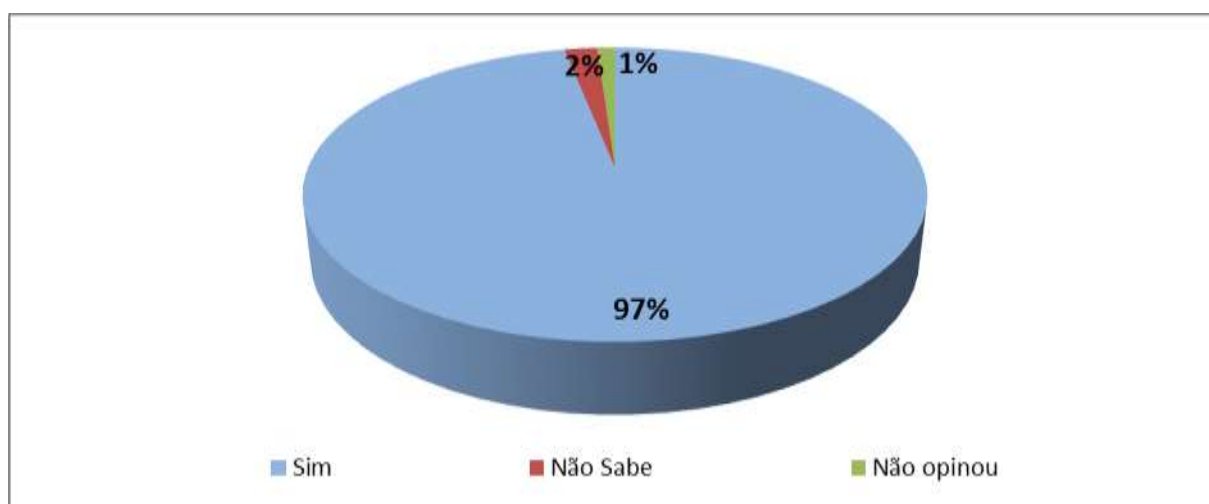


Gráfico 8. Você indicaria a empresa?

Referente aos motivos da indicação (Gráfico 9), 40% atribuem à variedade de produtos, 26% estão satisfeitos com os preços, 24% à indicam pelo bom atendimento e 10% valorizam a qualidade dos produtos. Nova no mercado, porém já consolidada e com clientes fidelizados, a empresa de tecidos é um loja em constante renovação para satisfazer seus clientes antigos e captar novos clientes se beneficiando do chamado marketing “boca a boca” que comprovadamente traz melhores resultados que qualquer tipo de campanha, já que os novos clientes são conquistados pelas experiências de pessoas próximas, o que os fazem procurar a empresa para satisfazerem seus próprios desejos.

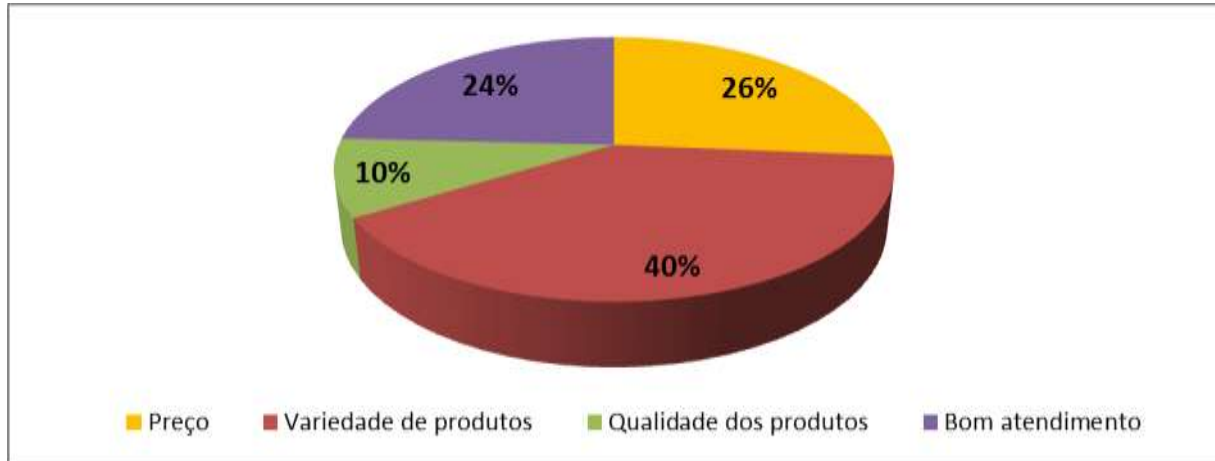


Gráfico 9. Se indicasse a alguém, qual seria o motivo?

CONCLUSÕES

Muitos clientes são fidelizados à empresa pelo seu atendimento de qualidade, onde se criou certa intimidade com os vendedores que indicam produtos de acordo com suas últimas compras e esse atendimento personalizado mostra a importância do cliente para a empresa.

De acordo com os dados levantados pela pesquisa, na empresa existem alguns pequenos problemas a serem solucionadas, apenas algumas iniciativas que podem ser adotadas para manter esse perfil organizacional, e são elas: disponibilizar uma caixa de sugestões para que seus clientes possam avaliar a empresa e o atendimento recebido; Implantar um programa onde se divulga e bonifica o melhor vendedor do mês; Treinamento contínuo em relação ao atendimento e novos produtos. Como já foi citado, essas iniciativas poderão potencializar a motivação de seus colaboradores e reafirmar a importância de seus clientes para a organização.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, E. W.; FORNELL, C.; RUST, R. T. Customer Satisfaction, productivity, and profitability: differences between goods and services. **Marketing Science**, v. 16, n. 2, p. 129-45, 1997.

ARAÚJO, L.C.G.; GARCIA, A.A. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

MINCIOTTI, S.A.; KIYOHARA, J.H. Atenção total ao cliente: “Comitê de Clientes” do Sé Supermercados. In: IV SEMEAD – Seminários em Administração, 1999.