

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SUPERMERCADO SACOLA SILVA

INTRODUÇÃO

Há alguns anos, quando as empresas se preocupavam em apenas vender seus produtos e serviços, era mais fácil garantir seus clientes, pois a competitividade era bem menor; já hoje está ficando cada vez mais difícil conseguir tornar um cliente fiel, devido à facilidade de abertura de mercado e à competitividade. Portanto, para fidelizar um cliente hoje, é preciso um bom marketing de relacionamento.

Com o mercado mais competitivo, os consumidores estão ficando cada vez mais exigentes em relação aos produtos e serviços oferecidos, fazendo com que as empresas, para se manterem no mercado, tenham que fazer algumas mudanças em diversos setores como: atendimento, layout e serviços adicionais, a fim de satisfazer seus clientes atuais, gerando novas oportunidades e não os perdendo para concorrentes.

De acordo com Lovelock e Wright (2001), a satisfação é momentânea. Pode-se ficar satisfeito com um determinado produto ou serviço em um dado momento, porém, no momento seguinte, o mesmo produto ou serviço pode não atender as especificações do cliente. Dessa forma, surge a seguinte questão: os clientes do Supermercado Sacola Silva estão satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos pela empresa?

O principal objetivo desta pesquisa é avaliar a satisfação dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos pelo Supermercado Sacola Silva, para assim verificar se a empresa vem atendendo seus clientes de acordo com o que eles desejam.

Portanto, justifica-se este artigo para avaliar a satisfação do cliente como meio de fidelizar seus parceiros, manter-se no mercado competitivo e contribuir para que a empresa alcance qualidade no mercado interno, assim melhorando o atendimento, aumentando suas vendas e gerando clientes satisfeitos e fidelizados.

MATERIAL E MÉTODOS

Visando atender os objetivos do trabalho, foi realizada uma pesquisa descritiva e bibliográfica. Para avaliar a satisfação dos clientes, utilizou-se de um questionário, onde foram aplicados através de entrevistas diretas junto a clientes da empresa, no mês de julho em horários de grande movimento e com clientes que compram acima de R\$ 50,00.

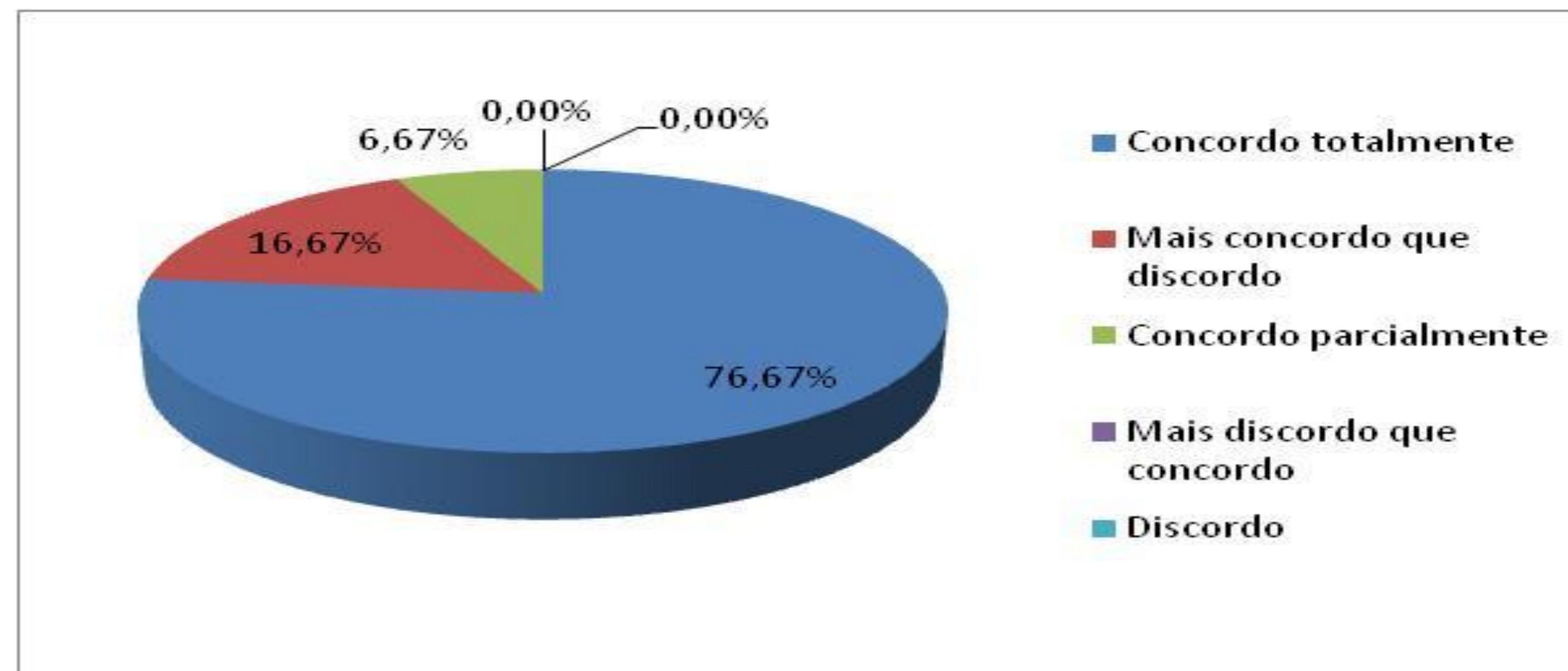
Para se obter uma resposta é necessário entender que a satisfação é a comparação entre o resultado obtido e o valor percebido do produto e suas expectativas causadas pela sensação de prazer ou desapontamento. (KOTLER; KELLER, 2013).

A satisfação também está ligada à qualidade, dependendo dela para manter a imagem dos produtos e serviços. Assim, a qualidade é igual às características e atributos dos produtos e serviços, sendo capaz de afetar a satisfação de necessidades declaradas ou implícitas. Já para Kotler e Keller (2007), "qualidade total é o segredo para criar valor e satisfazer o cliente. E assim como o marketing ela é obrigação de todos". Uma empresa que na maior parte está satisfazendo seu cliente é considerada uma empresa de qualidade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

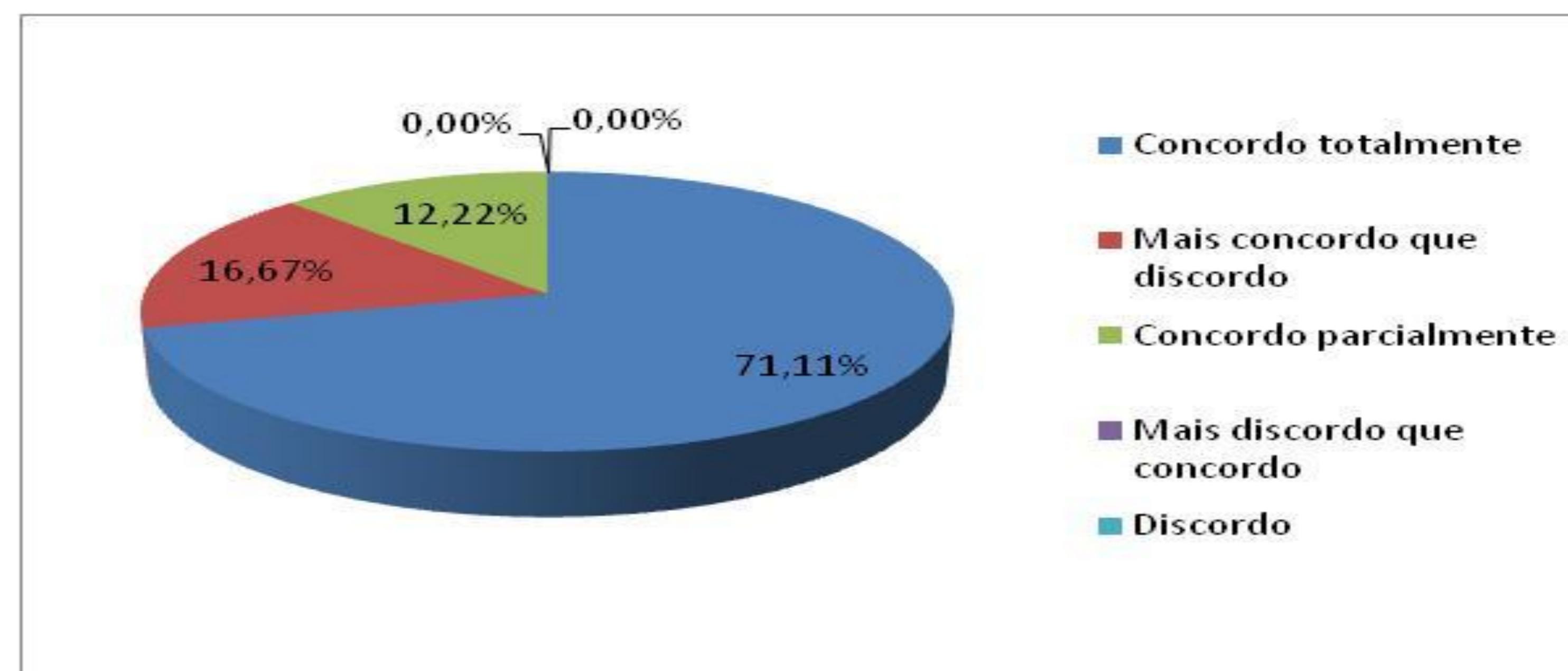
Foi analisada a qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos pelo Supermercado Sacola Silva, mostrando assim que os consumidores estão satisfeitos, pois 77% concordam que os produtos fornecidos pela empresa são excelentes e de boa qualidade, conforme a figura 1.

Figura 1: Sinto-me satisfeito com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa Sacola Silva



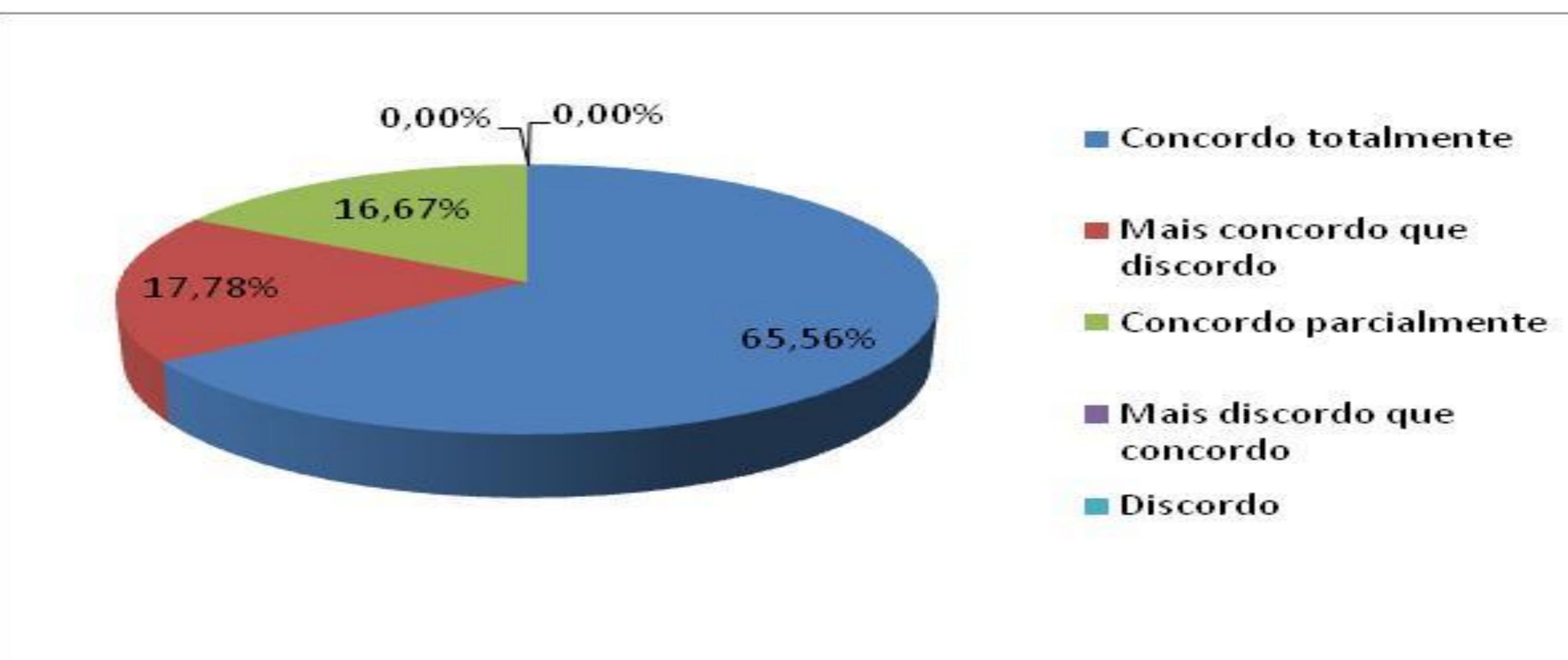
Verificar a satisfação do cliente depende da oferta em relação a sua expectativa após a compra, assim se o desempenho superar as perspectivas do consumidor ele estará mais que satisfeito, assim conforme a figura 2, 71% dos pesquisados concordam que a empresa vem atendendo suas necessidades

Figura 2: Os produtos e serviços oferecidos pela Sacola Silva atendem minha expectativa.



Foram também questionado o grau de satisfação dos clientes, sendo que 83% dos consumidores concordam totalmente que estão satisfeitos com a empresa, isso mostra o quanto a empresa vem desempenhando seu produto e seu atendimento. Porém, 17% dos pesquisados estão parcialmente contentes com a mesma, de acordo com a figura 3, o que é preocupante pois se o desempenho não alcançar suas expectativas o consumidor ficará insatisfeito.

Figura 3: Reconheço que a Sacola Silva está me satisfazendo



Conclui-se, portanto, que os resultados obtidos neste trabalho estão de acordo com o objetivo traçados, pois verificou-se e que o Supermercado Sacola Silva vem satisfazendo seus clientes com produtos e serviços de qualidade.