

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE



ANÁLISE DO SETOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES DA CIDADE DE VIDEIRA/SC

Pesquisador(es): Vanuza Menezes e Regiane Piroli.

Instituição de Ensino Superior/Curso: Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc),
Curso de Administração.

Área: Área das Ciências Sociais.

Introdução: A Construção de um relacionamento de longo prazo com o cliente independe do tamanho do negócio, quando se tem um bom atendimento e o mesmo proporciona a satisfação do cliente, a organização está trilhando um caminho de sucesso e garantindo um futuro promissor, em meio à alta competitividade existente no mercado atual. **Objetivo:** Este estudo tem por objetivo entender a percepção do cliente em relação ao nível de atendimento na empresa Unifique de Videira, através disso implementar soluções para melhorar a qualidade de atendimento, reter e fidelizar o cliente. **Método:** Inicialmente realizou-se uma pesquisa qualitativa, com revisão da literatura, com enfoque numa pesquisa exploratória e descritiva, realização de entrevista com o gestor da unidade e a utilização de um questionário realizado com os clientes da unidade Videira enviada através de e-mail. **Resultados:** O resultado da pesquisa aplicada aos clientes juntamente com a entrevista demonstrou que a gestão da Unifique Videira está condizente com aquilo que ela busca alcançar e proporcionar a seus clientes, são eles: aprimorar os serviços já ofertados, demandar outras opções de serviços ligados à área tecnológica, facilitar a vida das pessoas tornando a comunicação mais rápida e eficiente seja ela pessoal ou empresarial. **Conclusão:** Ao término desse estudo é possível concluir que um bom plano de marketing aliado a um atendimento cortês e adequado irá contribuir estrategicamente para o melhor posicionamento da empresa.

Palavras-chave: Atendimento. Cliente. Satisfação.

E-mails: vanuzamenezes2007@hotmail.com

II CIRCUITO REGIONAL DE PESQUISA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

**Megatendências, Perspectivas e
Desafios na Formação Profissional**

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE

