



## SATISFAÇÃO DE CLIENTES: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA DIGITAL FOTOGRAFIAS LTDA. DE CHAPECÓ

Orientadora: CAZELLA, Carla Fabiana

Pesquisadora: LARA, Giseli Mussi

Curso: Administração

Área de Conhecimento: ACSA

O presente estudo tem como objetivo identificar e analisar o percentual de satisfação dos clientes da empresa Digital Fotografias Ltda de Chapecó. Os clientes são responsáveis pelo sucesso e permanência no mercado, e, sem eles nenhuma empresa consegue permanecer ativa. Em razão deste fato, justifica-se a importância da fidelização e aumento dos clientes na empresa. Para que isso ocorra, os clientes precisam estar satisfeitos com os produtos e serviços recebidos. Assim, quando uma empresa consegue superar as expectativas dos clientes, demonstra que fornece produtos e serviços de qualidade e possui excelência no atendimento. A presente pesquisa foi constituída dos dados coletados por meio do questionário aplicado aos clientes e entrevista semiestruturada aplicada à gestora da empresa. Observou-se que ela está em uma situação favorável, pois em todos os aspectos questionados aos clientes, esta apresentou um percentual de clientes muito satisfeitos, possuindo um número muito baixo de clientes insatisfeitos. No entanto, percebeu-se que a empresa precisa de melhorias para eliminar fragilidades encontradas. Após o estudo, possibilitou-se a criação de um plano de ação por meio da ferramenta 5W2H, tendo como objetivo eliminar ou minimizar as dificuldades encontradas, buscando, assim, a excelência no ramo de atividade e ampliando a carteira de clientes muito satisfeitos.

Palavras-chave: Satisfação. Qualidade. Planejamento.

gisellilara@bol.com.br

carla.cazella@unoesc.edu.br

