

ANÁLISE DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DOS CLIENTES DA MOTOSUN CONCESSIONÁRIA YAMAHA

Pesquisadores: TONET, Marciane
BISSOLOTTI, Yuri
OLIVEIRA, Evandro Luiz

O presente estudo teve como tema principal a análise da qualidade do atendimento dos clientes da Moto Sun concessionária Yamaha, e por objetivo, analisar qual é o nível da qualidade em relação ao atendimento da empresa em estudo. Justificado a partir do cenário no comércio local em que muitas variáveis não são mais bem aceitas pelos clientes. Existe ainda a concorrência das mais diversas maneiras e que vem aumentando a cada dia. Portanto, por meio deste trabalho foi analisado qual é o nível de qualidade do atendimento observado pelos clientes da concessionária, onde a empresa pode estar falhando, e ainda, se existem melhorias a serem aplicadas. Para isso, o estudo inicialmente destaca conceitos de *marketing*; *marketing* relacionado aos serviços e às vendas, e aborda também a importância de um bom vendedor e de saber lidar com os mais diversos tipos de clientes, como atendê-los e encantá-los de maneira que se tornem fiéis à organização, por meio da confiança adquirida a partir de um trabalho cuidadosamente lapidado ao longo do tempo. Foram utilizados como métodos de pesquisa, a pesquisa qualitativa e a quantitativa, junto aos métodos, foi utilizada a pesquisa descritiva, que serve para descrever as características de determinadas populações ou fenômenos, e que, quando comparada à pesquisa exploratória, a única diferença é que o assunto já é conhecido e a contribuição é tão somente proporcionar uma nova visão sobre a realidade já existente; a escala Likert também contribuiu na elaboração do questionário, pois por meio dela, quando os entrevistados responderam ao questionário baseado nela, puderam especificar seu nível, percebido na qualidade do atendimento, que representam várias opções de resposta sobre cada assunto. Como resultado, a pesquisa concluiu que a empresa possui atualmente um bom atendimento, porém, há pontos que necessitam de melhorias. A maioria dos clientes mostrou-se satisfeito com o atendimento recebido por meio das afirmações realizadas nos questionários e também com a qualidade dos serviços prestados pelos mecânicos. Considerando-se os padrões da montadora, por se tratar de uma concessionária autorizada da marca Yamaha, são necessárias constantes melhorias, para que esteja em acordo com as normas da montadora, para tal, ela deve adequar-se aos itens de entrega técnica, não existentes ainda na concessionária, que proporcionam aos clientes um espaço em que, na efetivação da venda, o vendedor deixará claro todos os itens de segurança constantes em sua motocicleta, ou em que o mecânico deixará bem claro todos os serviços realizados e peças trocadas, isso tornará os clientes ainda mais satisfeitos e proporcionará ganho de confiança deles com a empresa.

Palavras-chave: Atendimento. Clientes. *Marketing*. Qualidade. Serviços.

marcy_tonet@yahoo.com.br
yuribissolotti@hotmail.com
eloliveira72@yahoo.com.br