

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO: UM ESTUDO EM UM POSTO DE ATENDIMENTO BANCÁRIO

Orientadora: FISCHER, Carmen Gonçalves da Silva

Pesquisador: PARTYKA, Raul Beal

Curso: Administração

Área do conhecimento: Área das Ciências das Humanidades

Com a competição cada vez mais acirrada, os bancos se tornaram mais semelhantes em relação aos produtos e serviços ofertados, de forma que as instituições passaram a dedicar esforços de suas equipes para obter diferenciação, com base principalmente na segmentação e nos esforços para maior satisfação de seus clientes. Dessa forma, o objetivo com este estudo foi encontrar os determinantes da satisfação dos clientes em relação ao atendimento no Posto de Atendimento Bancário, considerando aspectos referentes aos conceitos de qualidade no atendimento no setor de serviços. Teve-se, ainda, como finalidade, proporcionar conhecimento para tabulação dos dados e futura análise. A partir da conclusão da análise, elaboraram-se propostas de sugestões, a fim de melhorar condições já existentes, obtendo uma evolução na satisfação do cliente em se tratando de atendimento. Os resultados do estudo mostram os principais determinantes para a satisfação, como a confiança no banco, a credibilidade na instituição e no funcionário e, no contexto geral, a qualidade do atendimento. As informações para tabulação e análise do atendimento são baseadas nas respostas obtidas por meio do questionário aplicado aos clientes do Posto de Atendimento Bancário em estudo, o qual apresentou significativas conclusões sobre o tema escolhido. Palavras-chave: Qualidade no atendimento. Atendimento em Posto de Atendimento Bancário. *Marketing* de serviços.

giani.cendron@unoesc.edu.br

raul@formatto.com.br