

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE MBA EM CONSULTORIA EMPRESARIAL

CLÁUDIA COUTINHO DE MELO

**A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMO FATOR DE CRESCIMENTO EM-
PRESARIAL**

NATAL/RN

2017

CLÁUDIA COUTINHO DE MELO

**A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMO FATOR DE CRESCIMENTO EM-
PRESARIAL**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Centro
Universitário do Rio Grande do Norte como
requisito para obtenção de nota na disciplina
de TCC.

Orientador: MSc. Ana Rosa Gouveia Sobral
da Câmara

NATAL/RN

2017

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário da economia brasileira, as empresas estão cada vez mais competitivas e para se manter no mercado, é necessário haver um diferencial para atrair e principalmente, fidelizar os clientes.

Os consumidores estão cada vez mais exigentes, pois buscam adquirir produtos e serviços de qualidade e além disso, um fator diferencial na escolha dos mesmos, é a qualidade do atendimento, tornando-o fator decisivo frente aos concorrentes. Dessa forma, a qualidade do atendimento, não somente é um diferencial, mas é um dos principais fatores para se obter um crescimento empresarial.

Segundo Godri (1994, p. 59) “Atendimento é sinônimo de empatia e atenção.” Ou seja, o cliente deve ser tratado com prioridade, deve ser ouvido, acompanhado, tratado preferencialmente pelo nome e, acima de tudo, com respeito às suas decisões e opiniões.

E ainda, conforme Detzel e Desatnick (1995, p. 56) “O atendimento ao cliente é o ponto de partida para o sucesso da empresa.” Ou seja, a qualidade do atendimento é primordial para o crescimento empresarial.

Diante do contexto apresentado o trabalho tem como problema de pesquisa: como melhorar o atendimento ao cliente, objetivando o crescimento empresarial?

O trabalho apresenta a seguinte estrutura, uma revisão de literatura, uma definição dos processos metodológicos, cronograma de execução e referências.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar como melhorar o atendimento ao cliente, na busca da excelência e fidelização do mesmo, visando o crescimento empresarial a partir desse diferencial, tendo em vista o atual mercado competitivo, no qual as empresas estão inseridas.

2.2 Objetivos Específicos

- Descrever os pilares fundamentais que garantem, a qualidade no atendimento;
- Identificar os principais fatores, para se obter um crescimento empresarial;
- Definir estratégias para obtenção dos resultados desejados.

3 JUSTIFICATIVA

Enquanto estudante do curso do MBA em Consultoria Empresarial, este trabalho se justifica pela busca na excelência do atendimento ao cliente, objetivando o crescimento empresarial, criando dessa forma, um modelo de referência para outros estudantes e empresas que desejam o mesmo objetivo, proporcionando melhorias na forma de atender o cliente. Com o estudo em questão, focar em fidelizar o cliente, colocando-o sempre em primeiro lugar, consequentemente, obter o crescimento desejado, frente aos concorrentes.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Qualidade

Conforme Vicente Falconi Campos (1992): “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente.”

4.2 Atendimento

Segundo Albírio Gonçalves (2004): “é indiscutível que a excelência no atendimento ao cliente é um dos maiores diferenciais competitivos no mercado e o fator principal para o crescimento das vendas e a evolução das empresas. Não existe empresa estabilizada que prospere e conquiste mercado sem clientes satisfeitos.”

Existem cinco pilares fundamentais que, se construídos, podem sustentar um padrão de excelência e garantir a qualidade no atendimento ao cliente:

1º Atenção ao consumidor: o cliente deve perceber que está sendo ouvido e que a empresa está focada em corresponder aos seus anseios.

2º Comprometimento: deve haver uma relação de parceria, demonstrando vontade em cumprir com aquilo que o cliente espera.

3º Satisfação de suas necessidades: atender às expectativas dos clientes.

4º Administração do tempo: é preciso ter agilidade, sem perder a qualidade.

5º Surpreender e superar as expectativas: encantar o cliente, ou seja, ir além do que o cliente espera. Um cliente feliz, pode indicar os produtos/serviços para outra pessoa.

4.3 Crescimento Empresarial

As empresas buscam e necessitam crescer, por uma questão de sobrevivência. Sendo o mercado competitivo muito dinâmico, aquele que não evolui e cresce, tende a ser derrotado por aqueles que estão se destacando. Para isso, é necessário realizar um trabalho de forma a se diferenciar da concorrência para se destacar e crescer. Na prática, o crescimento empresarial, é uma tarefa constante.

5 METODOLOGIA

Este trabalho será caracterizado pela pesquisa **qualitativa**, pois os pesquisadores que utilizam este método procuram explicar o porquê das coisas, explorando o que necessita ser feito sem identificar os valores que se reprimem a prova de dados, porque os dados analisados por este método não estão baseados em números.

6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO 2017/2018

ETAPAS/MESES	NOV	DEZ	JAN
Escolha do tema	x		
Elaboração da problemática	x		
Confecção dos objetivos	x		
Elaboração da justificativa	x		
Pesquisa Bibliográfica	x		
Formulação da metodologia e cronograma	x		
Redação do projeto de pesquisa	x		
Revisão Bibliográfica	x		
Revisão e redação final	x		
Adequação as normas ABNT	x		
Entrega do projeto de pesquisa	x		

REFERÊNCIAS

A qualidade no atendimento ao cliente como fator de crescimento empresarial. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-qualidade-no-atendimento-ao-cliente-como-fator-de-crescimento-empresarial/100507/> > Acesso em 09 de novembro de 2017.

JUNIOR, Ricardo Cestari, 02/05/2016. **Os 5 pilares que garantem a qualidade no atendimento ao cliente.** Disponível em: < <https://blog.neoassist.com/qualidade-no-atendimento-ao-cliente-5-pilares/> > Acesso em 10 de novembro de 2017.

Qualidade no atendimento. Disponível em: < <http://apostilasdaqualidade.com.br/qualidade-no-atendimento/> > Acesso em 10 de novembro de 2017.

Metodologia Científica: Tipos de pesquisa. Disponível em: < <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/pedagogia/metodologia-cientifica-tipos-de-esquisa/50264> > Acesso em 14 de novembro de 2017.

Significado de Pesquisa qualitativa. Disponível em: < <https://www.significados.com.br/pesquisa-qualitativa/> > Acesso em 14 de novembro de 2017.

Tudo sobre Qualidade. Disponível em: < http://qualidadecerta.blogspot.com.br/2008/11/definio-de-qualidade-total-definio-de_15.html > Acesso em 14 de novembro de 2017.

GONÇALVES, Albírio. 11 de junho de 2004. **Excelência no atendimento: atraindo, convertendo e fidelizando clientes.** Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/excelencia-no-atendimento-atraindo-convertendo-e-fidelizando-clientes/905/> > Acesso em 14 de novembro de 2017.

Crescimento empresarial – Expandindo os negócios com solidez. 25 de novembro de 2016. Disponível em: < <http://www.intelliplan.com.br/crescimento-empresarial> > Acesso em 14 de novembro de 2017.