

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 EMPRESARIAL

NATAL/RN
2017

CLÁUDIA COUTINHO DE MELO

A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMO FATOR DE CRESCIMENTO EMPRESARIAL

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.