

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DO CLIENTE NO BANCO SANTANDER

Anna Caroline da Silva<sup>1</sup>  
Janaina dos Santos Silva<sup>2</sup>  
Renata Priscilla Ramos<sup>3</sup>  
BadranAwad Odeh<sup>4</sup>

## RESUMO

Este trabalho pretende realizar uma avaliação da satisfação dos clientes, de forma a identificar pontos que necessitem de melhorias e, assim, sugerir ações que possam atender as expectativas. A busca constante para melhorar o atendimento e, conseqüentemente, satisfazer o cliente, tem sido algo de grande preocupação por parte das organizações. As instituições financeiras são as que mais necessitam prestar um bom atendimento pois abrangem um público muito amplo e diferenciado, sendo assim, precisam diagnosticar se existem pontos a serem modificados em relação à qualidade dos serviços oferecidos. Com este propósito, o trabalho busca apresentar melhoria para esses clientes, avaliando cada ponto a ser estudado, oferecendo a cada cliente que procura os serviços bancários uma satisfação que o torne fiel à organização. Reconhecendo a importância e dar a atenção ao público alvo que procura esses serviços com o propósito de serem bem atendidos, as empresas se tornam mais competitivas tendo que possuir um diferencial, pois os clientes exigem cada vez mais, o que leva a empresa a oferecer melhorias e inovação. Através da avaliação identificou-se critérios para análise e meios de ações para prestar um serviço de qualidade ao cliente bancário, que é exigente e está sempre atento, e que venham suprir suas necessidades. Sabe-se que nos dias atuais o mercado encontra-se muito competitivo, sendo assim, as empresas buscam um diferencial para atrair e manter seus clientes fiéis.

**Palavras Chave:** Cliente; Satisfação; Qualidade; Competitividade; Avaliação.

---

<sup>1</sup> Aluna do Curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis

<sup>2</sup> Aluna do Curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis

<sup>3</sup> Aluna do Curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis

<sup>4</sup> Administrador de Empresas e Professor da Faculdade Católica de Anápolis