

DIAGNÓSTICO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE QUANTO AO ATENDIMENTO DA EMPRESA THRUSH AIRCRAFT DO BRASIL

Monique de Oliveira Costa ¹
Badran Awad Odeh ²

RESUMO

O mercado cada vez mais vem percebendo que vendas e negócios são assuntos de longas discussões e estudos; balizando dentro desta linha, o presente projeto propôs-se a realizar um estudo onde se pretendia diagnosticar mais profundamente o nível de satisfação do cliente quanto ao atendimento da empresa Thrush Aircraft do Brasil situada na cidade de Anápolis, avaliando desde um simples contato feito com o cliente até a efetiva entrega de uma aeronave ao cliente e também seu pós-venda. Durante a execução do projeto foi avaliado o relacionamento inicial feito com os possíveis clientes e compradores de aeronaves e suas expectativas mais profundas, a fim de perceber como esse contato é realizado até a efetivação da venda. Também foi elaborada e realizada uma pesquisa de satisfação dos clientes, para que se possa mensurar o quão eficiente está o contato e serviço prestado pela empresa. Pretendeu-se, também, realizar levantamentos de pontos relevantes e de avaliação quanto ao relacionamento pós venda, que para este tipo de negócio é extremamente fundamental ao cliente e para continuidade do atendimento da empresa, tendo em vista ser uma ótima oportunidade de novas vendas e fidelização. Para finalizar foi feita uma análise dos resultados da pesquisa e o levantamento de sugestões de ações para alcançar melhorias no processo de vendas de aeronaves visando principalmente a obter com excelência os pontos mais relevantes deste estudo que é o relacionamento e satisfação do cliente e a otimização do serviço que será prestado a ele.

Palavras-chave: Vendas; Clientes; Atendimento; Relacionamento.

¹ Aluna do Curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis

² Administrador de Empresas e Professor da Faculdade Católica de Anápolis