Anais do II Congresso de Ciência e Tecnologia da PUC Goiás
Disponível em: http://pucgoias.edu.br/ucg/prope/pesquisa/anais/2016
ISSN: 2177-3327

A QUALIDADE DO PONTO DE VISTA DO PRODUTO E DO ATENDIMENTO EM FRANQUIAS DO GRUPO QG GRELHADOS, EM GOIÂNIA-GO

ALINE DE MELO MATOS, DENISE LÚCIA MATEUS GOMES NEPOMUCENO
alinemelo47@hotmail.com

Objetivo: geralVerificar através de pesquisa a qualidade do ponto de vista do produto e do atendimento do grupo QG Grelhados.Objetivos específicosFazer pesquisa com os clientes para verificar o nível de satisfação dos mesmos com o atendimento e com os produtos do grupo QG Grelhados; **Método:** O projeto será desenvolvido com base em pesquisas bibliográficas; de campo e descritiva. Para a coleta de dados serão utilizados os seguintes instrumentos de coleta de dados:1. Questionários aplicados aos clientes do grupo QG Grelhados.2. Método da observação- utilizada na pesquisa de campo. População: clientes das lojas pesquisadas do grupo QG Grelhados.Amostra: Foi afirmado um público médio de 100 a 200 clientes por dia. Com isto, foi feito uma média e adotado para a pesquisa 100 amostras de cada unidade. Por enquanto os resultados ainda são parciais.Neste relatório parcial, terá apenas resultados parciais de uma loja, sendo ela o QG Grelhados da Praça Tamandaré. **Resultados:** Os resultados da pesquisa estão expostos no trabalho em forma de questionários, aplicados aos clientes, com os resultados tabulados e demonstrados em gráficos, feitas suas analises e expostas de forma clara em porcentagens e relatórios, podendo assim chegar as conclusões e respostas da pesquisa. **Conclusão:** A realização da pesquisa foi importante para a Empresa QG Pastéis e Grelhados da Loja Tamandaré, pois a pesquisa possibilitou que a empresa tenha o conhecimento do perfil da sua clientela, o nível de satisfação deles pela qualidade do atendimento e do produto que oferecem.Todos os objetivos da pesquisa foram alcançados, os problemas respondidos, e as hipóteses constatadas. Isso se verifica através dos dados da pesquisa. Foi gratificante a realização dessa pesquisa, pois além de obter informações e resultados para a empresa, possibilitou também um aprendizado.

Palavras-chave: Qualidade. Atendimento. Produto.