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

PESQUISA COM OS CLIENTES DO GRUPO QG GRELHADO

ISABELLA CRISTINA DOS SANTOS CARMO, DENISE LÚCIA MATEUS GOMES NEPOMUCENO
isabellacris@hotmail.com

Objetivo: Verificar através de pesquisa a qualidade do ponto de vista do produto e do atendimento do grupo QG Grelhados. **Método:** O projeto será desenvolvido com base em pesquisas bibliográficas, pesquisa de campo e descritiva. A amostra foi composta de 100 clientes por unidade do QG Grelhados, sendo esta a unidade do Araguaia Shopping. Foi aplicado um questionário para verificar o ponto de vista do cliente sobre o produto e o atendimento. **Resultados:** Analisando todas questões referentes ao atendimento, mais de 70% dos entrevistados consideram o atendimento da unidade do QG Grelhados Araguaia Shopping bom. Em termos do produto média de 70% dos entrevistados estão satisfeitos com a qualidade do produto. Porém, apesar dos bons índices é importante que a empresa se atente aos índices dos clientes insatisfeitos para descobrir a causa raiz e conseguir 100% de satisfação do seu público alvo. **Conclusão:** Os clientes do grupo QG unidade Araguaia Shopping, estão satisfeitos com o nível de atendimento e cortesia que recebem. 95% dos clientes recomendariam a loja para outras pessoas. Isto é prova de que os investimentos em pessoas capacitadas fazem a diferença no produto oferecido e na linha de frente da empresa.

Palavras-chave: Qualidade. Atendimento. Produto.