

INTRODUÇÃO

Entender o comportamento dos consumidores é uma necessidade para o bom andamento de um negócio. A satisfação dos clientes é alcançada a partir de diversas ações que as empresas precisam executar. Segundo KOTLER (1999), as empresas inteligentes têm como meta encantar os clientes, prometendo somente o que podem oferecer e depois oferecendo mais do que prometeram.

O objetivo geral do presente artigo é, portanto, analisar a percepção dos clientes da Casa do Frango, baseada nos 4 Ps de marketing.

METODOLOGIA

Este artigo consiste em um estudo de caso cujo objetivo é avaliar a satisfação dos clientes da empresa Casa do Frango, que atua no ramo Varejista há 5 anos oferecendo produtos alimentícios, situada em uma região da cidade de Ubá-MG onde cada vez mais o comércio está crescendo. A empresa conta com 9 colaboradores que ajudam na manipulação de seus produtos diferenciados.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva, a qual, segundo Gil (1999), descreve as características de determinada população. Quanto aos meios, esta pesquisa se classifica como bibliográfica e estudo de caso.

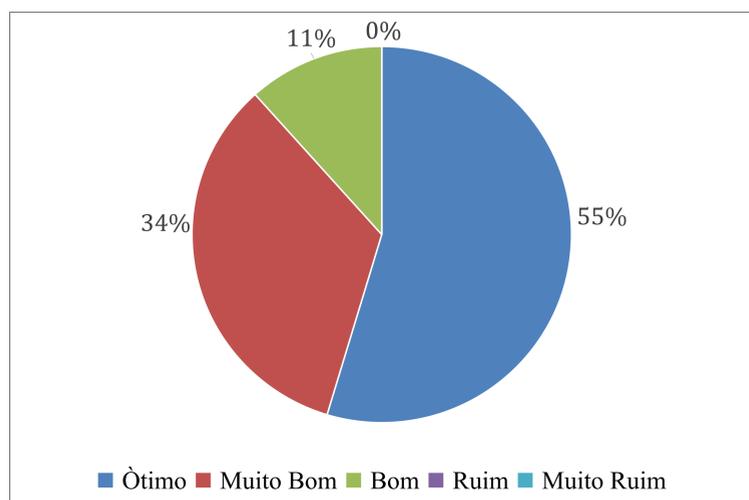
A população é composta por aproximadamente 600 clientes. Para o presente estudo selecionou-se uma amostra, considerando um erro amostral de 10%, o que levou a uma amostra de 86 clientes.

Para este estudo foi aplicado um questionário aos clientes selecionados de forma aleatória e os resultados foram tabulados utilizando a planilha eletrônica do Microsoft Excel.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No que se refere à qualidade dos produtos da Casa do frango, observa-se na Figura 1, que 55% dos entrevistados consideram a qualidade ótima, 34% muito bom e 11% bom.

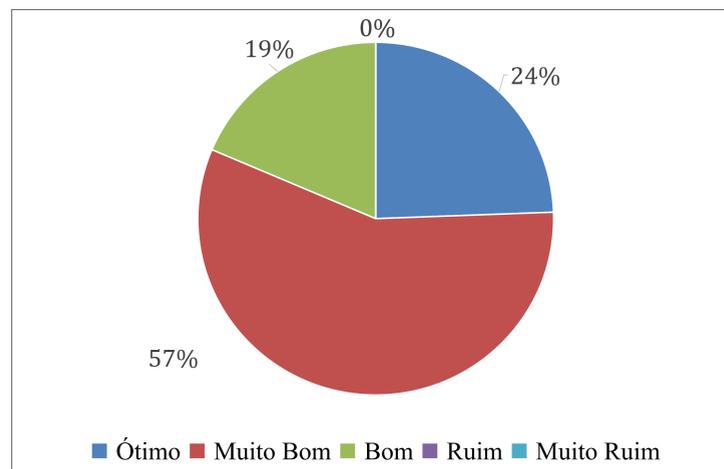
Figura 2 : Como você considera qualidade dos produtos?



Fonte: Dados da pesquisa

Sobre a variedade dos produtos da empresa, os entrevistados classificam como muito bom, de acordo com a Figura 2.

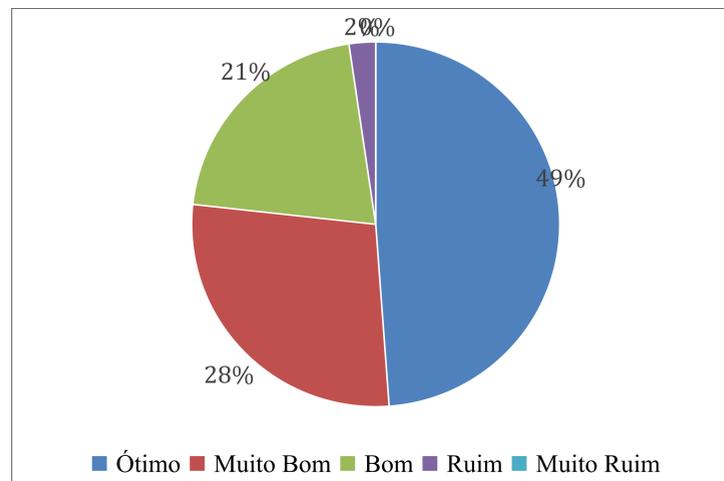
Figura 2 - Como você avalia a variedade dos produtos da empresa?



Fonte: Dados da pesquisa

Na Figura 3, observa-se que a grande maioria dos entrevistados estão satisfeitos com os preços praticado pela empresa.

Figura 3 - Como você avalia os preços praticados pela empresa?



Fonte: Dados da pesquisa

Através do estudo realizado verificou-se que a maioria dos clientes estão satisfeitos com a qualidade dos produtos, dos serviços e das formas de pagamento da empresa.

Na maioria das respostas os resultados foram satisfatórios e em geral positivos, porém, importante lembrar que alguns itens tiveram resultados não tão satisfatórios, principalmente a questão da limpeza do local, e o atendimento. Neste sentido, sugere-se que sejam tomadas algumas medidas com o objetivo de melhorar tais pontos, buscando assim, aumentar a satisfação dos clientes e até mesmo, fidelizá-los.

REFERÊNCIAS

KOTLER, Philip; ARMASTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 7. ed. Rio de Janeiro: Prentice- Hall, 1999

LAKATOS, Eva Maria.; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001

ROCHA, A. **Marketing, teoria e prática no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999..