

ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE VAREJO NO MUNICÍPIO DE SÃO JOAQUIM DA BARRA

BARBOSA, Aline Marques; **THEODORO**, Paola Maria Silva

O trabalho trata-se de um estudo a respeito da qualidade no atendimento ao cliente como um diferencial competitivo aplicado em uma empresa de São Joaquim da Barra que atua no ramo de varejo. A pesquisa tem como objetivo principal, verificar a qualidade no atendimento ao cliente e a influência nos resultados e sucesso da empresa. Para a realização desta pesquisa utilizou-se o método de pesquisa exploratória, qualitativa e descritiva, aplicando um questionário para os clientes da empresa. Com base nos dados apresentados, concluiu-se que pela boa qualidade e competência no atendimento, a empresa alvo está conquistando novos clientes cada vez mais, além de estar fidelizando os atuais, o que contribui para o seu crescimento empresarial, levando todos a terem um excelente nível de relacionamento.