

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar a qualidade no atendimento numa empresa do ramo de vendas na cidade de Mamanguape/PB, através de uma pesquisa junto aos funcionários. Buscando identificar o perfil dos funcionários da empresa, perceber a visão dos mesmos sobre a qualidade no atendimento, e avaliar sua opinião em relação ao atendimento e a qualidade dos serviços prestados pela empresa. Os procedimentos metodológicos foram assentados nos pressupostos de uma pesquisa descritiva e de campo com abordagem quanti-qualitativa. Os sujeitos da pesquisa são os funcionários de uma empresa do ramo de vendas localizada na cidade de Mamanguape/PB, *locus* da pesquisa. A população corresponde a 20 funcionários e a amostra compreendeu a 12, ou seja, 60% do universo delimitado. Na etapa da coleta de dados utilizou-se como instrumento a aplicação de um questionário semiestruturado, com 16 perguntas, entre elas objetivas e subjetivas. Diante as questões citadas, assim como da aplicação da pesquisa como um todo, percebemos que a qualidade do atendimento na empresa pesquisada precisa ser melhor discutida e trabalhada junto aos funcionários, isto seria possível com a motivação dos funcionários através da realização de treinamentos constantes sobre os serviços da empresa e principalmente sobre qualidade no atendimento. Consideramos que possíveis retornos existiriam com a implantação das medidas sugeridas.

Palavras-Chave: Qualidade do Atendimento; Cliente; Gestão Empresarial